

CHANGE MANAGEMENT

(ပြောင်းလဲမှုစီမံခန့်ခွဲခြင်း)



သင်ဆရာကြီး - Ms. Carol Leung
Human Resource Advisor
CUSO International

သင်တန်းအုပ်စု - ဦးအောင်စောဝိုင်

MPA (Master of Public Administration)

MPP (Master of Public Policy, Korea)

လက်ထောက်ဥက္ကဋ္ဌ၊ ကြားဖြတ်ခန်း (စီမံကိန်းရေးဆွဲရေးနှင့် နိုင်ငံတကာဆက်ဆံရေး)

ကျောက်လေးသွယ်မြို့တော်ရေးဦးစီးဌာန

Change Management

- **Change Management**
- **What is Mindset?**
- **Typical Responses to Change**
- **Why do People Resist Change**
- **Coping with Change**

Change Management (အပြောင်းအလဲကိုစီမံခန့်ခွဲခြင်း)

- **Change Management ဆိုသည်မှာ** အဖွဲ့အစည်းတစ်ခုက ချမှတ်ထားသည့် ရည်မှန်းချက်ကို ရရှိနိုင်စေရန် ဝန်ထမ်းဘက်မှ ပြုပြင်ပြောင်းလဲမှုများ ဆောင်ရွက် စီမံခန့်ခွဲရမည့် လုပ်ငန်းစဉ်၊ နည်းလမ်းကို ဆိုလိုခြင်းဖြစ်ပါသည်။
- ဝန်ထမ်းများအား ပြောင်းလဲမှုကို သိမြင်လက်ခံလာစေပြီး တစ်ဦးချင်း ပူးပေါင်းပါဝင်၍ အောင်မြင်မှုရရှိစေရန် ဆောင်ရွက်ပေးသော အဖွဲ့အစည်းဆိုင်ရာ လုပ်ငန်းစဉ်တစ်ရပ် ဖြစ်ပါသည်။

အဖွဲ့အစည်းဆိုင်ရာပြောင်းလဲမှုဆိုသည်မှာ အဘယ်နည်း?

အဖွဲ့အစည်းဆိုင်ရာပြောင်းလဲမှုတွင် အောက်ပါတို့အကျုံးဝင်ပါသည်-

- အဖွဲ့အစည်းအတွင်း အပြောင်းအလဲကို အကျိုးသက်ရောက်မှုရှိစေမည့် ဖွဲ့စည်းပုံ၊ မဟာဗျူဟာ၊ ဆောင်ရွက်ပုံနည်းလမ်းများ၊ နည်းပညာ၊ အဖွဲ့အစည်းဆိုင်ရာ ယဉ်ကျေးမှုစသည့် ပြောင်းလဲမှုဖြစ်စဉ်။
- အဆိုပါ အပြောင်းအလဲ များကြောင့် အဖွဲ့အစည်းအပေါ် အကျိုးသက်ရောက်မှု။

ဘာကြောင့်ပြောင်းလဲရသနည်း?

- အပြောင်းအလဲလုပ်ရခြင်း၏ ရည်မှန်းချက်မှာ အဖွဲ့အစည်းတစ်ခုအား တိုးတက်စေရန်ဖြစ်သည်။
- အဖွဲ့အစည်းတစ်ခုတွင် အပြောင်းအလဲတစ်ရပ် စတင်ဆောင်ရွက်သည့်အခါ အောက်ပါ သက်ရောက်မှုများ ဖြစ်စေနိုင်ပါသည်-
 - လုပ်ငန်းစဉ်များ
 - စနစ်
 - ဖွဲ့စည်းပုံ
 - လုပ်ငန်းကဏ္ဍများ

ဘာကြောင့်ဒီလိုပြောင်းလဲမှုများရှိရသလဲ?

- မြန်မာနိုင်ငံအနေဖြင့် ပြုပြင်ပြောင်းလဲမှုများ လတ်တလော ဆောင်ရွက်လျက် ရှိပါသည်။
- နိုင်ငံရေး၊ လူမှုရေးနှင့် စီးပွားရေးဆိုင်ရာ ဖွဲ့စည်းမှုများ၊ လုပ်ထုံးလုပ်နည်းများ ပြုပြင် ပြောင်းလဲရေးတို့ကို ဆောင်ရွက်နေပါသည်။
- အကျိုးဆက်အားဖြင့် နိုင်ငံ့ဝန်ထမ်းများတွင်လည်း အပြောင်းအလဲများ ဆောင်ရွက် လျက်ရှိပါသည်။ အဆိုပါအပြောင်းအလဲများမှာ လုပ်ငန်းများ ဘယ်လိုပြီးမြောက် ဆောင်ဆောင်ရွက်မလဲ၊ ဝန်ထမ်းများကို မည်သို့စီမံခန့်ခွဲမလဲ၊ အဖွဲ့အစည်းများ မည်သို့ပြင်ဆင်ဖွဲ့စည်းမလဲ စသည်တို့ကို ဆိုလိုပါသည်။

အလုပ်တွေပြောင်းလဲပုံ

ယနေ့ကမ္ဘာတွင် အလုပ်တွေရဲ့ သဘော သဘာဝတိုးတက်ပြောင်းလဲလာမှုများမှာ-

- တစ်ဆင့်ထက်တစ်ဆင့် ပိုမိုရှုပ်ထွေးလာခြင်း၊
- အသင်းအဖွဲ့နှင့် ပူးပေါင်းပါဝင်ဆောင်ရွက်မှုကို ပိုမိုအခြေခံလာခြင်း၊
- လူမှုဆက်ဆံရေးစွမ်းရည်အပေါ် ပိုမိုတည်လာခြင်း၊
- နည်းပညာစွမ်းရည်အပေါ် ပိုမိုအခြေခံလာခြင်း၊
- အချိန်အကန့်အသတ်နှင့်ဖိအားပိုမိုများပြားလာခြင်း၊
- နေရာဒေသအပေါ် အခြေပြု၍ လုပ်ဆောင်မှုနည်းလမ်း ပြီး လှည့်လည်သွားလာ ဆောင်ရွက်လာနိုင်ခြင်း။

အပြောင်းအလဲအကြောင်း ဘာကြောင့်ပြောကြသလဲ?

- အဖွဲ့အစည်းတစ်ခုသည် အပြောင်းအလဲများကြုံတွေ့ခံစားရသောအခါ အများပူးပေါင်း ပါဝင်ခြင်းနှင့် ပွင့်လင်းသော ဆက်ဆံရေးရှိခြင်းသည် အရေးကြီးသော အချက်များဖြစ်သည်။
- ခေါင်းဆောင်ပိုင်းအနေဖြင့် အပြောင်းအလဲအကြောင်းနှင့် ပြောင်းလဲမှုဖြစ်စဉ်တစ်ရပ်လုံးတွင် ရှင်းလင်းစွာ ပြောဆိုဆက်ဆံရန် လိုအပ်ပါသည်။
- အဖွဲ့အစည်းဆိုင်ရာ ပြောင်းလဲမှုဆိုသည်မှာ လုပ်ငန်းစဉ်၊ စနစ်ဟောင်းများမှ နည်းလမ်းသစ်များ၊ ဆောင်ရွက်မှုပုံစံသစ်များသို့ ပြောင်းလဲခြင်းကိုဆိုလိုပါသည်။
- ယင်းပြောင်းလဲမှုများသည် ဝန်ထမ်းများအား ၎င်းတို့၏လုပ်ငန်းတာဝန်များနှင့် ပတ်သက်၍ စဉ်းစားပုံစဉ်းစားနည်း၊ လုပ်ငန်းများပြီးမြောက်အောင် မည်သို့ဆောင်ရွက်မည်စသည့် စဉ်းစားတွေးခေါ်မှုတို့အပေါ် အကျိုးသက်ရောက်မှုရှိစေနိုင်ပါသည်။
- ပြုမူဆောင်ရွက်ပုံ အပြောင်းအလဲ ဆိုရာ၌ ခံယူချက်ပိုင်းဆိုင်ရာ ပြုပြင်ပြောင်းလဲမှု (Change in Mindset)က ဦးစွာပြောင်းလဲရမည်ဖြစ်သည်။ သို့မှသာ ဝန်ထမ်းများ၏ ပြုမူဆောင်ရွက်ပုံလည်း ပြောင်းလဲနိုင်ပါသည်။

What is Mindset?

Mindset : a set of beliefs or a way of thinking that determines one's behavior, outlook and mental attitude.

- တစ်စုံတစ်ဦး၏ ငြုမှုဆောင်ရွက်ပုံ၊ အတွေးအခေါ်နှင့် စိတ်နေသဘောထားကို သတ်မှတ်သော ယုံကြည်ချက်များ (သို့မဟုတ်) တွေးခေါ်စဉ်းစားပုံနည်းလမ်းကို ဆိုလိုသည်။

ဥပမာအားဖြင့် (မိမိကိုယ်ကို သန့်ရှင်းသည်ဟု ယူဆနေသူတစ်ယောက်သည် ကိန်းဂဏန်းတွေ ပါဝင်သော လုပ်ငန်းများအပေါ် စိတ်ပါဝင်စားခြင်း၊ လုပ်ကိုင်လိုစိတ်မရှိဘဲ ရှောင်ရှားခြင်းတွေ လုပ်လိမ့်မည်။ ဤသည်မှာ ထိုသူ၏ Mindset အရငြုမှုဆောင်ရွက်ပုံ သာကေတစ်ခုပင်ဖြစ်သည်။ ဤ Mindset ကို ပြောင်းသရွေ့ သူရဲသန့်ရှင်းစွမ်းရည်ကို တိုးတက်စေမယ့် ဗဟုသုတအသစ်၊ စွမ်းရည်သစ်တွေ ရလာမည်မဟုတ်ပေ။)

Fixed Mindset

- မိမိ၏ကိုယ်ပိုင် အတွေးအခေါ်ကိုသာ စွဲကိုင်ထားသော စရိုက်လက္ခဏာဖြစ်သည်။
- ပြဿနာတွေဖြေရှင်းတဲ့အခါ ဆုပ်စွဲတိုင်ပင်ဆွေးနွေးတဲ့အခါ အတ္တရှိသော လူမျိုးကို ခေါ်သည်။
- တရားသေစွဲမှတ်တတ်သူတွေသည် သင်ကို တစ်စုံတစ်ရာနှင့်ပတ်သက်ပြီး ကောင်းသည် ဖြစ်စေ၊ ဆိုးသည်ဖြစ်စေဖြစ်လာနိုင်သည့် အလားအလာကိုမကြည့်ဘဲ သင့်ရဲ့လက်ရှိ အနေအထားကိုသာကြည့်ပြီး ဆုံးဖြတ်လိုက်တတ်ကြသည်။

စိတ်နေစိတ်ထား (ခံယူချက်) တိုးတက်လာခြင်း

- အခြားသူများ၏ အယူအဆ၊ စဉ်းစားတွေးခေါ်မှုကို မြင့်တင်ပေးရန် စိတ်ဝင်စားခြင်း၊ လမ်းဖွင့်ပေးခြင်း၊ လိုက်လျော ညီထွေခြင်းရှိသလား?
- ပြင်ပကိုသိလိုစိတ်၊ စဉ်းစားစိတ်ပြင်းပြပြီး အခြားသူများကိုလည်း ထိုသို့ပြုလုပ်ရန် အားပေးသလား?
- အခြားသူရဲ့အကြံဉာဏ်ကို စိတ်ဝင်စားမှုရှိသလား? အခက်အခဲဖြေရှင်းရာတွင် အားလုံးက ပူးပေါင်းပါဝင်အဖြေရှာရန် တိုက်တွန်းသလား?
- ကိုယ်တိုင်ရော၊ အခြားသူများပါ တိုးတက်အောင် ကြိုးစားအားထုတ်ဖို့ကို တိုက်တွန်းသလား?

ပြောင်းလဲမှုအခြေအနေများ



- ယခုလုပ်ငန်းများဘယ်လို ပြီးမြောက်နေလဲ ?
- ရင်းနှီးကျွမ်းဝင်ပြီးသား အနေအထား၊နားလည် ပြီးသား အခြေအနေ။

- ရှုပ်ထွေးခြင်းနှင့် ဖရိုဖရဲဖြစ်နိုင်ခြင်း။
- နည်းလမ်းအသစ်များ လေ့လာရန်လိုအပ်မှု
- စိန်ခေါ်မှုများရှိနေသော အခြေအနေ

- ရည်မှန်းကြိုးစားနေသော အနေအထား
- တစ်ခါတစ်ရံ သတ်မှတ်ထားတဲ့အတိုင်း အပြည့်အဝဖြစ်လော့တတ်
- ဓေးချား၊ဓရေရာသော အခြေအနေ

အပြောင်းအလဲကိုတုံ့ပြန်ပုံ

လူများ၏ စရိုက်သဘာဝအရ တုံ့ပြန်ပုံ(၄)မျိုးမှာ-

ပေဖန်ရေးသမား

- အပြောင်းအလဲကို ဆန့်ကျင်လေ့ရှိပြီး၊ ပြောင်းလဲမှု ဖြစ်စဉ်တွင် ဆိုးကျိုးသက်ရောက်စေသူ။

အတိုက်အခံသမား

- အပြောင်းအလဲကြောင့် မိမိကိုယ်ကျိုး ထိခိုက်မည်ဟု စိုးရိမ်၍ အပြောင်းအလဲကို အရေးမပါသည်ဟု မြင်သူ။

ဘေးကကြည့်နေသူ

- အပြောင်းအလဲမှာ ပါဝင်ဆောင်ရွက်ဖို့ ရှောင်ရှားပြီး အများသဘောထားကို စောင့်ကြည့်သူ။

အပြောင်းအလဲကိုထောက်ခံသူ

- အခြားသူများကိုလည်းလိုက်ပါ ပြောင်းလဲစေရန် ကြိုးပမ်း တတ်သူ။

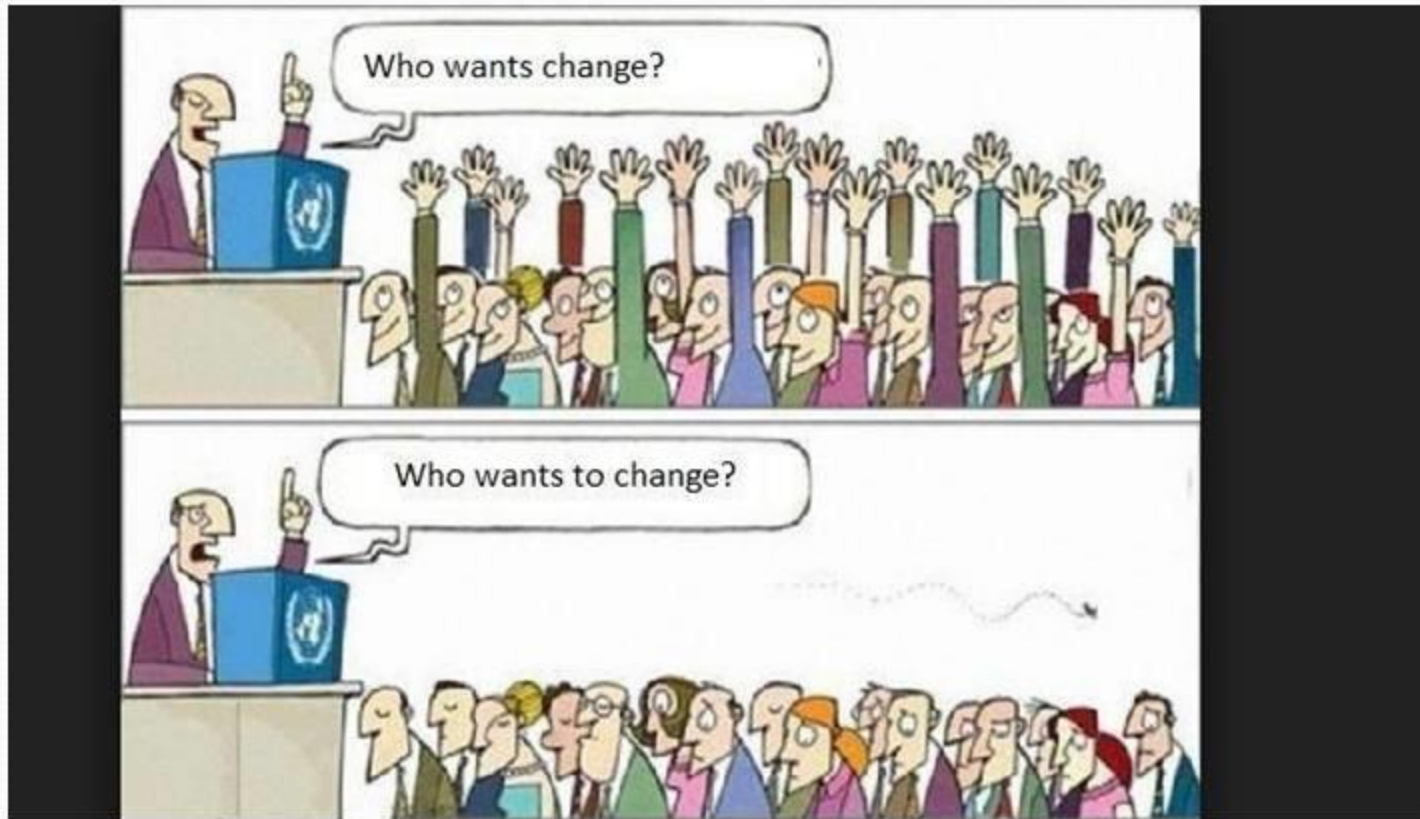
Why Do People Resist Change? (လူတွေအပြောင်းအလဲကို ဘာကြောင့်ဆန့်ကျင်ကြသလဲ)

- အပြောင်းအလဲကို လိုအပ်တယ်ဆိုတာ နားမလည်တဲ့ အတွက်ကြောင့် အပြောင်းအလဲကို ငြင်းဆန်ကြခြင်းဖြစ်ပါတယ်။ အထူးသဖြင့် လက်ရှိသွားနေတဲ့နည်းလမ်းက အလုပ်ဖြစ်သည်ဟု ခံယူထားကြသူတွေသည် အပြောင်းအလဲကို ငြင်းဆန်ကြပါသည်။
- ယှဉ်ပြိုင်နိုင်စွမ်းမရှိခြင်းကြောင့် ငြင်းဆန်ခြင်း၊ တစ်ခါတစ်ရံ အဖွဲ့အစည်းအတွင်း အပြောင်းအလဲ ပြုလုပ်သည့်အခါ ကျွမ်းကျင်မှုနှင့် စွမ်းရည်လိုအပ်မှုလည်း ပြောင်းတတ်တယ်။ ဒီအခါ အချို့ ဝန်ထမ်းတွေက ဒီလိုစွမ်းရည်၊ ကျွမ်းကျင်မှုတွေ ဖြည့်ဆည်းရန် မစွမ်းသာသည့်အခါ အပြောင်းအလဲကို ဆန့်ကျင်တတ်ကြတယ်။
- လူတွေသည် သူတို့ကိုယ်တိုင်ကသော်လည်းကောင်း၊ အဖွဲ့အစည်းကသော် လည်းကောင်း၊ အပြောင်းအလဲကို စီမံဆောင်ရွက်ရန် လုံလောက်သည့် စွမ်းဆောင်ရည်/အရည်အချင်းရှိသည်ဟု မယုံကြည် သည့်အခါ?
- ဒီအပြောင်းအလဲဟာ ယာယီရုတ်တရက် အပြောင်းအလဲဟု ယုံကြည်သည့်အခါ ပြောင်းလဲမှုတွင် ဝန်ထမ်းများအား ပါဝင်ခွင့်ပြုလျှင် အပြောင်းအလဲကို ငြင်းဆန်မှုလျော့ပါးမည်။ လူတွေဟာ အပြောင်းအလဲကြောင့် ဘာဖြစ်မည်၊ အထူးသဖြင့် သူတို့အလုပ်တွေအပေါ် ဘယ်လို အကျိုးသက်ရောက်မှု ရှိမလဲဆိုတာ သိလိုကြသည်။

Why Do People Resist Change? (လူတွေအပြောင်းအလဲကို ဘာကြောင့်ဆန့်ကျင်ကြသလဲ)

- လူတွေဟာ လုပ်ရိုးလုပ်စဉ်ကို နှစ်သက်ကြတယ်။ လုပ်ရိုးလုပ်စဉ်ဆိုတဲ့အတိုင်း သိပြီးသား၊ ရင်းနှီးကျွမ်းဝင်ပြီးသားတွေဖြစ်တယ်။ အပြောင်းအလဲကြောင့် ကျွန်ုပ်တို့မတူကွဲပြားတဲ့အရာတွေလုပ်ဖို့ လိုတဲ့အခါ အပြောင်းအလဲကို ငြင်းဆန်လာတတ်တယ်။
- အပြောင်းအလဲကြောင့် ပိုကောင်းမလာဘူးလို့ယူဆရင် လူတွေက အပြည့်အဝပူးပေါင်းပါဝင်ကြမှာ မဟုတ်ဘူး။ ထို့အတူဘဲ ဒီအပြောင်းအလဲဟာ လူတစ်ချို့ (သို့) အုပ်စုတစ်ခုကိုပဲ အခွင့်အရေး ရစေတယ်လို့ ယုံကြည်ရင် ဒေါသထွက်တာတွေ၊ မကျေနပ်မှုတွေဖြစ်လာစေမယ်။
- အပြောင်းအလဲဖြစ်တဲ့အတွက် ရတဲ့အကျိုးခံစားခွင့်၊ ဆုလာဘ်တွေက အပြောင်းအလဲကြောင့် ကြိုရတဲ့အခက်အခဲအတွက် လုံလောက်မှုမရှိဘူးဟု ထင်မြင်တဲ့အခါ အပြောင်းအလဲမပြုလုပ်လိုကြပါ။

အပြောင်းအလဲကိုလိုလားသူနှင့်အမှန်တကယ်ပြောင်းလဲလိုသူ



အပြောင်းအလဲကို ကြီးကြပ်ဆောင်ရွက်ခြင်း

Acknowledge the Change (အပြောင်းအလဲကို အသိအမှတ်ပြုခြင်း)

- ပြောင်းလဲမှုကို ကြီးကြပ်ဆောင်ရွက်ရာ၌ ပထမဆုံးအဆင့်မှာ အသိအမှတ်ပြုခြင်းပင်ဖြစ်သည်။ အပြောင်းအလဲ ဖြစ်နေတာကို နားလည်ပြီး မကြာမီ အပြောင်းအလဲကို လက်ခံလာလိမ့်မည်။

Be Flexible (လိုက်လျောညီထွေမှုရှိပါ)

- စိန်ခေါ်မှုအသစ်တွေ၊ လုပ်ငန်းအသစ်တွေကို လက်ခံဖို့အတွက် လမ်းဖွင့်ထားပါ။ လိုက်လျောညီထွေမှုရှိပါ။

Be Part of the Change (ပြောင်းလဲမှုရဲ့ အစိတ်အပိုင်းတစ်ခုရပ်အနေနဲ့ပါဝင်ပါ)

- အပြောင်းအလဲကို အခွင့်အလမ်းတစ်ခုရပ်အနေနဲ့ကြိုဆိုပါ။
- ကော်မတီအဖွဲ့အသစ်၊ အလုပ်အသစ်မှာ ပါဝင်ဆောင်ရွက်ပါ။
- အပြောင်းအလဲကို ဦးဆောင်သူ၊ ပါဝင်ဆောင်ရွက်သူဖြစ်ပါစေ။
- ဤသို့ဆောင်ရွက်ခြင်းဖြင့် အပြောင်းအလဲအပေါ် စိုးရွံ့မှုတွေလျော့ပါးပြီး ပိုပြီးအပြုသဘောဆောင်တဲ့ ခံစားမှုတွေဖြစ်ပေါ်လာလိမ့်မယ်။



Communication and more Communication

(ပိုပြီးထိတွေ့ဆက်သွယ်ပါ)

မသိနားမလည်မှုကြောင့်လည်း အပြောင်းအလဲကို စိုးရွံ့တတ်ပါသည်။ အဖွဲ့အစည်းဟာ အပြောင်းအလဲကို ထိထိရောက်ရောက် အသိမပေးနိုင်ဘူးဆိုလျှင်-

- ဝန်ထမ်းများကိုယ်တိုင်ကလည်း ကိုယ့်အဖွဲ့အစည်းက ဘယ်ကိုဦးတည်နေသလဲ။
- ဘာတွေကြိုတင်ဆောင်ရွက်ထားရမလဲဆိုတာ ပြင်ဆင်ဆောင်ရွက်ထားသင့်ပါသည်။
- ပိုမိုနားလည်စေဖို့ အပြုသဘောမေးခွန်းတွေမေးပြီး အချက်အလက်များ ရှာဖွေသင့်ပါသည်။

Continue to do your work and see the big picture

(လက်ရှိအလုပ်ကိုကြိုးစားလုပ်ဆောင်၍ အနာဂတ်အတွက်လည်း ရည်မှန်းချက်ကြီးကြီးထားပါ)

- ပြန်လည်ဖွဲ့စည်းနေသောကာလ၊ စုစည်းနေသောကာလတွင် လူတွေသည် ကြိုးစားအားထုတ်မှုတွေကို လျှော့ချလွယ်ပြီး မနက်ဖြန်မှာ ဘာဖြစ်လာမလဲဆိုတာ စောင့်ကြည့်နေတတ်ပါသည်။
- ဒါပေမယ့် ဒီအပြောင်းအလဲကြောင့် သင့်မှာ အလားအလာအသစ်ရှိတယ်ဆိုတာ သတိပြုပြီး ပေးအပ်ထားသည့်တာဝန်တွေ ကျေပွန်အောင် အာရုံစိုက်လုပ်ဖို့ လိုအပ်သည်။
- လက်ရှိအလုပ်အပေါ် အပြုသဘောဆောင်သည့် သင့်သဘောထားသည် လက်တလောအကျိုးကျေးဇူး ရရှိသာမက အနာဂတ်မှာပါ အောင်မြင်မှုရစေမည်ဖြစ်ပါသည်။

Manager's Role (အပြောင်းအလဲကာလမှာ စီမံခန့်ခွဲသူများ၏အခန်းကဏ္ဍများ)

- Communicator** - ဝန်ထမ်းများသည် အပြောင်းအလဲကြောင့် ၎င်းတို့နှင့် အဖွဲ့အပေါ်ဘယ်လို သက်ရောက်မှု ရှိသည်ဆိုတာ မန်နေဂျာက တိုက်ရိုက်ပေးသော သတင်းစကားကိုသာ ကြားလိုကြသည်။
- Advocate** - မန်နေဂျာက အပြောင်းအလဲကိုဆန့်ကျင်လျှင် သူ့ရဲ့လက်အောက်ငယ်သားများကပါ ဆန့်ကျင်ငြင်းဆန်မည့် အလားအလာရှိများသောကြောင့် ခေါင်းဆောင်ကိုယ်တိုင်က အပြောင်းအလဲကို ထောက်ခံအားပေးရန် အရေးကြီးပါသည်။
- Coach** - ဝန်ထမ်းများ၏ ကိုယ်ပိုင် ကိုယ်ရည်ကိုယ်သွေး ပြောင်းလဲခြင်းအတွက် ကူညီပေးခြင်း သည်လည်း မန်နေဂျာများနှင့် စီမံခန့်ခွဲသူများအတွက် အပြောင်းအလဲနှင့်စပ်လျဉ်းပြီး ဆောင်ရွက်ပေးရမည့် အခြေခံပင်ဖြစ်သည်။
- Resistance Manage** - လေ့လာချက်များအရ ဝန်ထမ်းများသည် ၎င်းတို့ကြီးကြပ်သူကို အတုယူလေ့ ရှိသောကြောင့် အပြောင်းအလဲကို အပြင်းအထန်ဆန့်ကျင်ခြင်းကို လျော့ပါးစေရန် အကောင်းဆုံးမှာ ကြီးကြပ်သူများကိုယ်တိုင်က အပြောင်းအလဲကို လိုက်လျောညီထွေ လက်ခံခြင်းဖြစ်ပါသည်။

Without Change Can't Improve



“အဖွဲ့အစည်း၏ တိုးတက်မှုကို မျှော်မှန်း၍ အပြောင်းအလဲပြုလုပ်ခြင်းကို
ဝန်ထမ်းများ နားလည်လက်ခံလာသည်နှင့်အမျှ အပြောင်းအလဲ စီမံခန့်ခွဲမှုအား
အလွှာပေါင်းစုံမှ ပါဝင်လုပ်ဆောင်ခြင်းဖြင့်
တိုးတက်အောင်မြင်သောအဖွဲ့အစည်းများ ဖြစ်လာပေမည်။”

Critical Thinking



နာမည်ကျော် - Ms. Carol Leung
Human Resource Advisor
CUSO International

သင်တန်းရှင် - ဦးစိုးနိုင်အောင်
(Master of Business Administration (Management) , Thailand)
ဒုတိယဥက္ကဋ္ဌ၊ အာရှ-ပစိဖိတ်
ကျောက်ဆည်မြို့နယ်၊ မြောက်ဗမာပြည်

Critical Thinking

Thinking

What is Critical Thinking ?

What is a Critical Thinker ?

Why think Critically ?

Critical Thinking is Essential

Critical Thinking Skills

Six Critical Questions

Critical and Non- Critical Thinking

Thinking

- ❑ ဘိနပ်ဝယ်ရန်အတွက် အဖေထံမှ (၅၀၀)ကျပ်၊ အမေထံမှ (၅၀၀)ကျပ် ချေးယူရာ (၁၀၀၀)ကျပ် ရရှိပါသည်။ ဖိနပ်တစ်ရန် (၉၇၀)ကျပ်ဖြစ်၍ (၃၀)ကျပ် ပိုပါသည်။ အဖေကို (၁၀)ကျပ်၊ အမေကို (၁၀) ကျပ် ပြန်ဆပ်ရာ ကျွန်တော့်ထံတွင် (၁၀)ကျပ် ကျန်ပါသည်။
- ❑ အဖေကိုပြန်ဆပ်ရန် (၄၉၀)ကျပ်၊ အမေကို ပြန်ဆပ်ရန် (၄၉၀)ကျပ်၊ ပေါင်း (၉၈၀)ကျပ်ဖြစ်၍ ကျွန်တော့်ထံတွင် ကျန်သော (၁၀) ကျပ် နှင့် ပေါင်းပါက (၉၉၀) ကျပ်သာ ရှိပါသည်။ (၁၀) ကျပ် ဘယ်ရောက်နေသလဲ။

Thinking

- လူတိုင်းစဉ်းစားတွေးတောကြသည်။ ဒါဟာလူ့သဘာဝလဲဖြစ်ပါသည်။
- ဒါပေမယ့် ကျွန်ုပ်တို့ စဉ်းစားတွေးခေါ်ပုံ အများစုက ဘက်လိုက်စဉ်းစားတွေးတတ်ပါသည်။ အရှိကိုအရှိတိုင်း တွေးလေ့မရှိဘဲ ဘက်လိုက်ခြင်း၊ လိုရာဆွဲတွေးခြင်း၊ တပိုင်းတစစဉ်းစားခြင်း၊ မသိနားမလည်ဘဲ ထင်မြင်ချက်ပေးခြင်းတို့ ပြုတတ်ပါသည်။
- ကျွန်ုပ်တို့ဘဝရဲ့ အရည်အသွေး၊ ဘဝကိုတန်ဖိုးထားမှုများ၊ ကျွန်ုပ်တို့ ဘာတွေလုပ်သလဲ၊ ကိုယ့်ဘဝကိုဘယ်လိုတည်ဆောက်မလဲစသည်များသည် မိမိတွေးခေါ်မှု အရည်အသွေးပေါ်မှာ လုံးဝ မူတည်နေပါသည်။
- သိမ်ဖျင်းတဲ့တွေးခေါ်မှုများဟာ ဘဝတန်ဖိုးအတွက်ရော၊ ငွေကြေးအတွက်ပါ ဆုံးရှုံးမှု ကြီးမားပါသည်။
- စဉ်းစားသုံးသပ်မှု အကောင်းဆုံးဖြစ်ချင်မှ ဖြစ်လိမ့်မယ်၊ ဒါပေမယ့် ဒီကိုယ်ရည်ကိုယ်သွေးဟာ နည်းစနစ်တကျ လေ့ကျင့်ပျိုးထောင်ရပါမည်။

What is a Critical Thinking ?

ယုတ္တိကျကျစဉ်းစားခြင်းဆိုသည်မှာ-

- ❑ ထင်မြင်ယူဆချက်ပေးနိုင်ရန် ပြဿနာ/ကိစ္စတစ်ရပ်ကို ယထာဘူတကျကျ စိစစ်ဝေဖန် သုံးသပ်ခြင်း ဖြစ်ပါသည်။
- ❑ ဒါဟာဘာကို ယုံကြည်သလဲ၊ ဘာလုပ်မလဲဆိုတာကို ကျိုးကြောင်းဆီလျော်စွာ၊ ရှင်းလင်းစွာ စဉ်းစားနိုင်သည့် စွမ်းရည်ဖြစ်ပါသည်။ ဤတွင် လွတ်လပ်စွာစဉ်းစားတွေးခေါ်မှုနှင့် အကျိုးသက်ရောက် နိုင်မှုများကိုပါ ထည့်သွင်းစဉ်းစားနိုင်သည့် စွမ်းရည်လည်းပါဝင်ပါသည်။
- ❑ ယုတ္တိကျကျ စဉ်းစားသူများသည် အခက်အခဲ/ပြဿနာရပ်များကို ဖြေရှင်းရန် သတင်းအချက် အလက်များကို ဘယ်လိုအသုံးပြုမလဲ၊ သိထားသော အချက်အလက်များမှ ယုတ္တိကျကျ ကောက်ချက်ချ စဉ်းစားနိုင်သူများ ဖြစ်ပါသည်။ ထို့အပြင် ၎င်းတို့အတွက် သင့်တော်သည့်သတင်း အချက်အလက် များကိုရအောင် ရှာဖွေနိုင်သူများဖြစ်ပါသည်။
- ❑ ယုတ္တိကျသော စဉ်းစားတွေးခေါ်မှုကို ပုဂ္ဂလိက ခံစားချက်များ၊ အကဲဖြတ် ကောက်ချက်ချခြင်း၊ ကြိုတင်ဆုံးဖြတ်ခြင်းများ မလွှမ်းမိုး မသက်ရောက်ပါ။ ဆုံးဖြတ်ချက်များကို ဘက်မလိုက်ဘဲ အကြောင်း အကျိုး အချက်အလက်များအပေါ် အခြေခံပါသည်။

What is a Critical Thinker ?

- ❑ ခံယူချက်၊ သဘောထားတစ်ခုနှင့် တစ်ခုအကြား ယုတ္တိကျသော ဆက်စပ်မှုများကို နားလည်သူ၊
- ❑ ကျိုးကြောင်းဆက်စပ်မှုများကို သတ်မှတ်၊ တည်ဆောက်၍ စိစစ်အကဲဖြတ်နိုင်သူ၊
- ❑ မညီမညွတ်ဖြစ်နေသည်များနှင့် ယေဘုယျမှားတတ်သော အမှားများကို အကျိုးသင့် အကြောင်းသင့် ဖြေရှင်းနိုင်သူ၊
- ❑ ပြဿနာအခက်အခဲများကို စနစ်တကျ ဖြေရှင်းနိုင်သူ၊
- ❑ စိတ်ကူး၊ အကြံဉာဏ်၊ သဘောထားများ၏ အရေးပါမှုနှင့် နှိုးနှွယ်ဆက်စပ်သော အကောင်းဆုံးအဖြေရှာနိုင်သူ၊
- ❑ တစ်ဦး၏ ကိုယ်ပိုင်ယုံကြည်ချက်များနှင့် တန်ဖိုးထားမှုများကို မျှမျှတတနှင့် လိုက်လျောညီထွေစွာ ကိုင်တွယ်ဆောင်ရွက်နိုင်သူ၊

“ပြဿနာဟူသည် ငြီးတွားရှောင်ရှားရန် မဟုတ်
ရင်ဆိုင်ဖြေရှင်းရန်ဖြစ်သည်။”

Why think Critically ?

- Critical Thinking ၏ ရည်မှန်းချက်မှာ မည်သည့်အခြေအနေမျိုးမှာမဆို တတ်နိုင်သမျှ အကောင်းဆုံးရလဒ်များ ရရှိစေရန် ဖြစ်ပါသည်။ အကျိုးသင့်အကြောင်းသင့် စဉ်းစားနိုင်ရန်အတွက် တတ်အားသရွေ့ အရင်းအမြစ် အမျိုးမျိုးမှ သတင်းအချက် အလက်များ ရယူစုစည်းခြင်းနှင့် သုံးသပ်အကဲဖြတ်ခြင်းတို့ ပါဝင်ပါသည်။
- Critical Thinking သည် ရှင်းရှင်းလင်းလင်းဖြစ်ဖို့ လိုအပ်ပါသည်။ သို့သော် တစ်ခါတစ်ရံမှာ Critical Thinking စဉ်းစားချမှတ်နိုင်ရန် ချောချောမောမော မရှိတတ်ပါ။ မိမိ၏ ကိုယ်ရေးကိုယ်သွေးဆိုင်ရာ အားနည်းချက်၊ အားသာချက်များ၊ မိမိ၏နှစ်သက်လိုလားမှုများအရ အကဲဖြတ်ခန့်မှန်းမှုနှင့် မိမိချမှတ်လိုက်သော ဆုံးဖြတ်ချက်များအပေါ် ဖြစ်လာနိုင်မည့် အကျိုးသက်ရောက်မှုတို့အကြား ခန့်မှန်း ဆုံးဖြတ်ရန် မလွယ်ကူပါ။

Why think Critically ?

- Critical Thinking သည် တတ်နိုင်သမျှ ကြိုတင်သိမြင်နိုင်ဖို့ လိုအပ်ပါသည်။ Critical Thinking အရ ချမှတ်ထားသော ဆုံးဖြတ်ချက်များအား အကောင်အထည်ဖော်ရာ၌ ဖြစ်လာနိုင်သော အကျိုးရလဒ်များနှင့် မလိုလားသော အကျိုးဆက်များကို ရှောင်လွှဲနိုင်မည့် နည်းလမ်းများ (သို့မဟုတ်) အနည်းဆုံးတော့ ဖြစ်လာသော အကျိုးသက်ရောက်မှုများကို သင်ခန်းစာယူခြင်းတို့ကို ထည့်သွင်း စဉ်းစားရမည် ဖြစ်ပါသည်။
- Critical Thinking ၌ ချမှတ်ခဲ့သော ဆုံးဖြတ်ချက်များအတိုင်း ဆောင်ရွက်ရာမှ ဖြစ်လာသော အကျိုးရလဒ်များကို ပြန်လည်သုံးသပ်ခြင်းနှင့် အကောင်အထည် ဖော်ရာ၌ လိုအပ်သလို ပြောင်းလဲဆောင်ရွက်ခြင်းတို့ ပါဝင်ပါသည်။

Critical Thinking is Essential

- ကျွန်ုပ်တို့၏ ဘဝလမ်းကြောင်းတွင် မည်သည့်ကိစ္စရပ်တွင်မဆို ရှင်းလင်းပြတ်သားစွာနှင့် ကြောင်းကျိုးဆင်ခြင် စဉ်းစားနိုင်သည့် စွမ်းရည်မှာ အရေးကြီးပါသည်။
- Critical Thinking သည် အလုပ်ခွင်-အထူးသဖြင့် ဝန်ထမ်းများကို စီမံခန့်ခွဲရသည့် အခန်းကဏ္ဍတွင် မရှိမဖြစ်အရေးပါသည်။ မန်နေဂျာများ၏ ဆုံးဖြတ်ချက်များသည် ဝန်ထမ်း တစ်ဦးချင်းစီ၊ အဖွဲ့(သို့မဟုတ်) ဌာနတစ်ခုလုံးအတွက် အကျိုးသက်ရောက်မှု ရှိသောကြောင့် ဖြစ်ပါသည်။
- Critical Thinking Skills ဆိုသည်မှာ ဝန်ထမ်းတစ်ဦးချင်းစီ၏ ရာထူး၊ အခြေအနေ၊ အဆင့်အတန်းတို့ကို ထည့်သွင်းမစဉ်းစားဘဲ ယေဘုယျမြင်ရမည့် ကျွမ်းကျင်ထူးခြားသော သွင်ပြင် လက္ခဏာများ ဖြစ်ပါသည်။(အလုပ်ခွင်မှာ ဆုံးဖြတ်ချက်တွေချမှတ်နိုင်ရန် Critical Thinking Skill အသုံးပြုမှုဟာ နေရာတိုင်းမှာ အကျိုးသက်ရောက်ပါသည်။
- ဥပမာအားဖြင့်- Critical Thinking အသုံးပြုလေ့ရှိသော အသိုင်းအဝန်းမှ ဝန်ထမ်းများသည် ပဋိပက္ခများ ဖြေရှင်းရာ၌ ပါဝင် တာဝန်ယူဆောင်ရွက်လေ့ရှိကြပါသည်။

Critical Thinking Skills

ဝေဖန်ပိုင်းခြားနိုင်ရန်အတွက် လိုအပ်သော အရည်အသွေးများကို အမျိုးအစားခွဲခြားရာတွင်-

- **observation** - လေ့လာမှတ်သားခြင်း၊
- **analysis** - ခွဲခြမ်းစိတ်ဖြာလေ့လာသုံးသပ်ခြင်း၊
- **interpretation** - ရှင်းလင်းပြောဆိုနိုင်ခြင်း၊
- **reflection** - ဝေဖန်ပိုင်းခြားစဉ်းစားခြင်း၊
- **evaluation** - အကဲဖြတ်သုံးသပ်ခြင်း၊
- **inference** - ကောက်ချက်ချခြင်း၊
- **explanation** - ရှင်းလင်းပြခြင်း၊
- **problem solving** - အခက်အခဲ၊ ပြဿနာရပ်ဖြေရှင်းနိုင်ခြင်း၊
- **decision making** - ဆုံးဖြတ်ချက်ချမှတ်နိုင်ခြင်း၊

Critical Thinking Skills

- အကြောင်းအရာတစ်ရပ်၊ ကိစ္စတစ်ခုကို ဓမ္မဓိဋ္ဌာန်ကျကျ၊ ခွဲခြမ်းစိပ်ဖြာသုံးသပ် စဉ်းစားနိုင်သည့် စွမ်းရည်။
- အကြောင်းအရာတစ်ရပ်နှင့် ဆက်စပ်နေသော အကြောင်းပြချက် အမျိုးမျိုးမှ အကောင်းဆုံး အဖြေရှာနိုင်သည့် စွမ်းရည်။
- အမြင်တစ်ခု၊ ရှုထောင့်တစ်ရပ်ဟာ ဘယ်လောက်အထိ ခိုင်မာသလဲ ဆုံးဖြတ်နိုင်ရန် သုံးသပ် နိုင်သည့်စွမ်းရည်။
- အကြောင်းပြချက်၊ သက်သေပြချက်တစ်ခုမှာ ရှိနေသည့် မည်သည့်အားနည်းချက်၊ ဟာကွက်ကို မဆို သတိပြုမိခြင်း။
- အကြောင်းပြချက်(သို့မဟုတ်) အဓိပ္ပာယ်ဖွင့်ဆိုချက်တစ်ရပ်၏ နောက်ကွယ်မှာ ရှိနိုင်သော သွယ်ဝိုက်ဖော်ပြချက်တွေ ဘာတွေရှိနိုင်လဲဆိုတာ သတိထားမိခြင်း။
- တစ်စုံတစ်ဦးပြုလုပ်လိုသော ဆန္ဒ၊ အကြံဉာဏ်နှင့် ပတ်သက်ပြီး လိုအပ်သလို ထောက်ပံ့ပေးခြင်း၊ ဖြည့်ဆည်းဆောင်ရွက်ပေးခြင်း။



A house with 9 children

- 1. Cleaning**
- 2. Reading**
- 3. Cooking**
- 4. Playing chess**
- 5. Doing homework**
- 6. Gardening**
- 7. Drawing**
- 8. _____**
- 9. Watching Television**

An Example of Critical Thinking

- ❑ ဝန်ထမ်းရေးရာနှင့် ပတ်သက်သော ကျွမ်းကျင်သူအနေဖြင့် လုပ်ငန်းခွင်ဆိုင်ရာ စုံစမ်းလေ့လာခြင်း ဆောင်ရွက်ရန် တာဝန်ရှိပါသည်။
- ❑ သက်သေအထောက်အထားမပြဘဲ စွပ်စွဲခံရသော ဝန်ထမ်းတစ်ဦးအား ပြစ်ဒဏ်သတ်မှတ်ရာတွင် စည်းမျဉ်း စည်းကမ်းနှင့်အညီ ဆုံးဖြတ်နိုင်ရန်အတွက် Critical Thinking ကို အခြေခံသင့်ပါသည်။
- ❑ ဝန်ထမ်းတစ်ဦး၏ အပြုအမူ၊ ဆောင်ရွက်မှုက မနာခံ၊ ဆန့်ကျင်ခြင်း ဟုတ်/မဟုတ် ယုတ္တိကျကျ ကောက်ချက်ချနိုင်ရန်အတွက် တွေ့ဆုံဆွေးနွေးမေးမြန်း၍ သတင်းအချက်အလက်များရယူခြင်း၊ မျက်မြင်သက်သေထွက်ဆိုချက်များနှင့် သက်သေအပေါ် ယုံကြည်လောက်ခြင်း၊ ကိုယ်တိုင်လည်း အခြားဆက်စပ်သင့်လျော်မည့် သတင်းအချက်အလက်များ ရှာဖွေခြင်းတို့ကို ဆောင်ရွက်ရပါမည်။
- ❑ ထို့အပြင်ဝန်ထမ်းနှင့်သူ၏ လုပ်ဆောင်ချက်အပေါ် ပေးအပ်မည့်ပြစ်ဒဏ်၏ အကျိုးသက်ရောက်မှုကို သိရှိခြင်း၊ အတူလုပ်ဖော်ကိုင်ဖက်များနှင့် အဆိုပါဝန်ထမ်းအကြား ဖြစ်ပေါ်လာနိုင်သည့် အနေအထားနှင့် အခြားထည့်သွင်းစဉ်းစားသင့်သည်များကို Critical Thinking Process ကို အသုံးပြု၍ ဆောင်ရွက်သွားရန် လိုအပ်ပါသည်။

Potential Problem Analysis (PPA)

1. Potential Causes
2. Preventive Actions
3. Potential Effects
4. Contingency Actions

Potential Problem Analysis (PPA)

Question: If there is a major Power shortage in a specific period in different industries across Myanmar when the AEC Started:

Potential Causes	Preventive Actions	Potential Effects	Contingency Action
(1) Stop/ return Foreign investments	(1) Ease taxation and give exceptions for some goods.	(1) Decrease GDP	(1) Make ensure agreement
(2) Shut down factories, Machineries	(2) Reserve diesel engines and fill up with solar system	(2) Increase commodity prices	(2) Give permission private electrification
(3) Increase jobless rate	(3) Select and appoint only skilled labor as two third of formation	(3) Low income, big inflation rate	(3) Give compensation
(4) Can not compete in regional market	(4) Control Q.C and sharing Market	(4) Minus balance in import and export sector	(4) Enforce law and regulation for Q.C
(5) Can cause bad image of government	(5) Draw reserve plan for electricity	(5) Government resign	(5) Draw image recovery plan

Six Critical Questions

- ❑ **Who**
 - ဘယ်သူကပြောသလဲ? ကိုယ်သိကျွမ်းသူလား? ထင်ရှားကျော်ကြားသည့် ပုဂ္ဂိုလ်ကလား? ဩဇာအာဏာရှိသူ၊ ပြောရေးဆိုခွင့်ရှိသူကပြောသလား? ပြောသင့်ပြောထိုက်တဲ့ ပုဂ္ဂိုလ်ကပြောသလား?
- ❑ **What**
 - ဘာကိုပြောသလဲ? ဖြစ်ရပ်အမှန်ကိုပေးသလား (သို့မဟုတ်) ထင်မြင်ယူဆချက်သက်သက်ကိုပေးသလား? မှန်ကန်သောအချက်အားလုံးကို ပေးသလား? တစ်စုံတစ်ခုကို ထိန်ချန်ထားသလား?
- ❑ **Where**
 - ဘယ်နေရာမှာပြောသလဲ? အများရှေ့မှာပြောသလား၊ သီးသန့် ပြောသလား? တခြားသူတွေမှာရောအခြားရူထောင့်ကနေပြောရန် အခွင့်အရေးရှိသလား?
- ❑ **When**
 - ဘယ်ချိန်မှာပြောသလဲ? အရေးပါတဲ့ ကိစ္စတစ်ရပ် ဖြစ်နေစဉ် အချိန်အတွင်းလား၊ မဖြစ်မီလား၊ ဖြစ်သွားပြီးမှလား?

Six Critical Questions

□ Why

- ဘာကြောင့်ပြောသလဲ? သူတို့ထင်မြင်ယူဆချက်တွေက ရှင်းပြရုံလား? အခြားသူတစ်ယောက်ရဲ့ အမြင်မှာ တစ်စုံတစ်ဦးကို အကောင်းမြင်စေချင် (သို့မဟုတ်) အဆိုးမြင်စေချင်လို့ပြောသလား?

□ How

- ဘယ်လိုပြောသလဲ? ပြောနေချိန်မှာ သူတို့ဟာ ပျော်ရွှင်နေသလား၊ ဝမ်းနည်းနေသလား၊ စိတ်ဆိုးဒေါသထွက်နေသလား၊ ဘာကိုမှ ဂရုမစိုက်ဘဲ၊ အမှုမထားဘဲ ပြောလိုက်တာလား? စာရေးပြီး ပြောသလား၊ နှုတ်နဲ့ ပြောသလား? ဘာကိုဆိုလိုတယ်ဆိုတာ သင်နားလည်သလား ?

Critical and Non- Critical Thinking

Critical Thinking

ဆုံးဖြတ်ချက်တစ်ခုခုချဖို့
ပြည့်စုံတဲ့သတင်းအချက်အလက်
များ ရှာဖွေသည်။

ခံစားချက်၊ ပြင်းထန်သောစိတ်
ခံစားမှု များကိုထိန်းချုပ်နိုင်သည်။

Non- Critical Thinking

မှားယွင်းသော၊ မပြည့်စုံသော သတင်း
အချက်အလက်များပေါ် အခြေခံပြီး
ဆုံးဖြတ်ချက်ချမှတ်သည်။

စိတ်ရှုပ်ထွေးလွယ်၊ အာရုံယုံလွယ်သည်။

Critical and Non- Critical Thinking

Critical Thinking

ရှင်းလင်းပြတ်သားသော
ဦးတည်ချက်ရှိသည်။ ဦးနှောက်နှင့်
စဉ်းစားပြီးဆုံးဖြတ်ချက် ချသည်။

Non- Critical Thinking

မခိုင်လုံသော အချက်အလက်ပေါ် မူတည်၍
စီရင်ဆုံးဖြတ်သည်။ ကောလဟလ၊ ကိုယ်ကျိုးစီးပွားနှင့်
ကိုယ်ရဲ့နှစ်သက်မှုအပေါ်အခြေခံပြီး အဆုံးအဖြတ်
ပြုသည်။ စိတ်ခံစားချက်အတိုင်းဆုံးဖြတ်ချက် များ
ချသည်။

Critical and Non- Critical Thinking

Critical Thinking

အယူအစွဲမရှိဘဲ၊ အတွေးအခေါ်
သစ်ကို လက်ခံနိုင်သည်

ရှုထောင့်အမြင်အမျိုးမျိုး၊ ထင်မြင်
ယူဆချက်၊ အကြံဉာဏ်အမျိုးမျိုးကို
နားထောင်ရန် စိတ်ဝင်စားသည်။
လိုလားနှစ်သက်သည်။

Non- Critical Thinking

အယူအစွဲရှိသော

အခြားသူများထံမှ အမြင်၊ အကြံ
ဉာဏ်များကို နှစ်သက်စွာ လက်ခံ
လိုခြင်း မရှိ။

Critical and Non- Critical Thinking

Critical Thinking

သူတို့ရဲ့ လုပ်နိုင်စွမ်းနှင့်ပတ်သက်
ပြီး အမှန်ကို အမှန်တိုင်း သိမြင်
သည်။

သူတို့လက်ခံယူဆချက်များကို
အခိုင်အမာကျင့်သုံးသည်။

Non- Critical Thinking

သူတို့လုပ်နိုင်စွမ်းထက် ပိုမိုတွက်ဆ
ထားသည်။ ကိုယ့်ကိုကိုယ် အထင်ကြီး
သည်။

မခိုင်လုံ၊ မမှန်ကန်တဲ့ထင်မြင်ယူဆ
ချက်များကို ပြုသည်။

Critical and Non- Critical Thinking

Critical Thinking

ဆုံးဖြတ်ချက်ချတဲ့အခါ
ဘက်လိုက်ခြင်း၊ မှားယွင်းဆုံးဖြတ်
ခြင်းများကို မနှစ်သက်

မရမနေ၊ မဖြစ်မနေကြိုးပမ်းသည်။

Non- Critical Thinking

ဘက်လိုက်မှုများနှင့် လွှမ်းမိုးနေသည်။

အလွယ်တကူအရှုံးပေး၊ စွန့်လွှတ်
တတ်သည်။

Think Critically

“ Education is Not The Learning of Facts, But Training the Mind to Think.”

-Albert Einstein

Customer Service



သက်ဆိုင်သူ - Ms. Carol Leung
Human Resource Advisor
CUSO International

သက်ဆိုင်သူ - ဦးစိုင်းစိုင်း (B.V.Sc)
ဒါရိုက်တာ
ကျောက်တူကန်မြင်ကွင်းစီမံခန့်ခွဲရေး
ကျောက်ဆည်မြို့နယ်စီမံခန့်ခွဲရေး

Customer Service

Civil Service

Public Service Customer

Service an the Public Sector

Essential Customer Skills

Dealing with Difficulty People

Civil Service

“Civil Service(N)” ဟု အဓိပ္ပာယ် (၂)မျိုးရှိသည်။

- (၁) တိုင်းပြည်တစ်ပြည်၌ အစိုးရ၏ ပြည်သူ့ရေးရာစီမံခန့်ခွဲမှု အတွက် တာဝန်ရှိသော မြို့ပြလုပ်ငန်းခွဲများ၊ ပြည်သူ့ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းများ၊
- (၂) ၎င်းပြည်သူ့ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းများ၌စုပေါင်းဆောင်ရွက်နေသောအဖွဲ့ဝင်များ၊
- Civil (adjective) -အမှုအရာ ယဉ်ကျေးသိမ်မွေ့သော၊
 - Service(noun) -အကူအညီ၊
 - Civil+Service -ယဉ်ကျေးပျူငှာသော အကူအညီပေးမှု

Public Sector Customers

- ❖ ပြည်သူ့ဝန်ထမ်း၏ အနှစ်သာရမှာ ပြည်သူလူထုအတွက် ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းများ ပံ့ပိုးဆောင်ရွက်ခြင်း ဖြစ်ပါသည်။
- ❖ အစိုးရက တစ်ဦးတည်း ဝန်ဆောင်မှုပေးသူဖြစ်နေသည့်အခါမျိုးမှာ ပြည်သူတွေအနေနဲ့ ဝန်ဆောင်မှုပေးသူကို ရွေးချယ်နိုင်မှုမရှိသော်လည်း စားသုံးသူ(ပြည်သူ)ကို ဗဟိုပြုသောစနစ်ကို အသုံးပြုခြင်းဖြင့် အစိုးရအနေနဲ့ပေးတဲ့ဝန်ဆောင်မှုနှင့် ပြည်သူကရလိုသောရလဒ်အပေါ် ကိုက်ညီစေရန် ဦးတည်ဆောင်ရွက် နိုင်ပါသည်။
- ❖ ဝန်ဆောင်မှုရရှိခံစားသူ (စားသုံးသူ၊ဖောက်သည်)ထံမှ အမြင်၊ အကြံဉာဏ်ကို အသုံးပြုခြင်းသည် အစီအစဉ် မန်နေဂျာများနှင့် ဝန်ထမ်းများအား သူတို့၏ဝန်ဆောင်မှုများကို တိုက်ရိုက်ရရှိခံစားသူများက ဘာကိုလိုချင်တယ်ဆိုတာကို ဖော်ပြသိရှိစေပါသည်။

Service and the Public Sector

- ❖ ပြည်သူ့ဝန်ဆောင်မှု ကဏ္ဍတွင် လက်ရှိကြုံတွေ့နေရသော အခက်အခဲ၊ စိန်ခေါ်မှုအချို့မှာ-
 - ဝန်ဆောင်မှု ပိုမိုတိုးတက်ကောင်းမွန်ခြင်း၊
 - ပြည်သူ့လူထုနှင့် ပြောဆိုဆက်ဆံရေး ပိုမိုကောင်းမွန်ခြင်း၊
 - ခိုင်မာအားကောင်းသော နိုင်ငံရေးနှင့် စီမံခန့်ခွဲမှုဆိုင်ရာ ခေါင်းဆောင်ပိုင်း ပိုမိုအားကောင်းခြင်း၊
 - ပြည်သူ့ဝန်ဆောင်မှုကဏ္ဍမှာ ပြည်သူများ၏ နှစ်သက်ကျေနပ်မှုနှင့် စွဲမြဲခိုင်မာစွာအားပေးမှု (Customer Satisfaction and loyalty) သည် ရှင်သန်အောင်မြင်မှုအတွက် မရှိမဖြစ် လိုအပ်သောအရာဟု တစ်ခါတစ်ရံ ထင်မြင်ရပါသည်။
 - ပြည်သူနှင့်ဆက်ဆံထိတွေ့နေရသော အဖွဲ့အစည်းများသည် ထိရောက်ပြည့်ဝသော ဝန်ဆောင်မှုများ ပေးနိုင်ရန်မှာ ပြည်သူကိုအလေးထား ဂရုစိုက်ခြင်းနှင့် ၎င်းတို့ထံမှ လေ့လာသင်ယူနိုင်ရန် အခွင့်အလမ်း ယူခြင်းက အဓိကဖြစ်ကြောင်း သိမြင်လာကြပြီ ဖြစ်ပါသည်။

Service and the Public Sector

- ❖ ပြည်သူ့ဝန်ထမ်းများသည် ပြည်သူနှင့်နေ့စဉ် ထိတွေ့ဆက်ဆံနေရပါသည်။
ဥပမာအားဖြင့်- ၎င်းတို့သည် အောက်ပါတို့ကို ဆောင်ရွက်ရပါသည်-
 - (က) ပြည်သူများနှင့်ပုံမှန် စာရေးစာချိအလုပ်၊ အုပ်ချုပ်ရေးလုပ်ငန်းစဉ်များ၊
 - (ခ) ဝန်ဆောင်မှုပေးသည့်နေရာမှ ပျူပျူငှာငှာ တွေ့ဆုံဆက်ဆံခြင်း၊
 - (ဂ) ကျေးရွာအစည်းအဝေး၊ တွေ့ဆုံပွဲများ၌ ထိတွေ့ပြောဆိုခြင်း၊
 - (ဃ) တိုင်တန်းမှု၊ မကျေနပ်မှုများကို ကွင်းဆင်းဖြေရှင်းပေးခြင်း၊ တယ်လီဖုန်းမှတစ်ဆင့် ဖြေရှင်းအကြံဉာဏ်ပေးခြင်း၊ (တစ်ခါတစ်ရံတွင်လည်း ချီးကျူးအသိမှတ်ပြု ခံရ တတ်ပါသည်။)
- ❖ ပုဂ္ဂလိကလုပ်ငန်းများနှင့် မတူညီသည့်အချက်မှာ မိမိဝန်ဆောင်မှုကို ရယူအသုံးပြုနေသူများကို “ဒါကဘယ်လိုနေပါသလဲ”၊ “ကျွန်ုပ်တို့ ဒါကိုပိုကောင်းအောင် ဘယ်လိုလုပ်နိုင်မလဲ” (သို့မဟုတ်) “အစိုးရဌာန များနှင့် ဆက်ဆံရတဲ့ သင့် အတွေ့အကြုံတွေက ဘယ်လိုရှိသလဲ” စတာတွေကို အမြဲမေးလေ့ရှိကြပါ။

Service and the Public Sector

- ❑ ပုဂ္ဂလိကစီးပွားရေးလုပ်ငန်းများသည် ၎င်းတို့ဝန်ဆောင်မှု အတွေ့အကြုံနှင့် ပတ်သက်၍ စားသုံးသူ/ ဖောက်သည်များနှင့် မပြတ်ထိတွေ့၍ သုတေသနပြုခြင်း၊ စစ်တမ်းကောက်ယူခြင်းများ ဆောင်ရွက်လေ့ရှိပါသည်။ ဤသို့ဆောင်ရွက်ခြင်းဖြင့်ကုမ္ပဏီများ၊ လုပ်ငန်းရှင်များအနေဖြင့် မိမိတို့ဖောက်သည်က ဘယ်သူတွေလဲ၊ သူတို့ဘာလိုချင်သလဲ၊ ဘာကိုနှစ်သက်သလဲ၊ မနှစ်သက်တာကဘာလဲ၊ ကိုယ့်ထံမှာဖောက်သည်အဖြစ် စွဲမြဲနေအောင် ဘာတွေကူညီဖို့ လိုအပ်မလဲ စတာတွေကို သိရှိနားလည်မှာ ဖြစ်ပါသည်။
- ❑ အစိုးရဌာနများအနေနှင့်လည်း ၎င်းတို့နှင့်ထိတွေ့ဆက်ဆံနေရသော ပြည်သူ့ဆီမှ အစိုးရ၏ ဝန်ဆောင်မှုများ ပိုမိုလွယ်ကူ ထိရောက်စွာ ရရှိနိုင်ဖို့ ဘာတွေလုပ်ဖို့လိုသလဲ၊ ပြည်သူတွေအတွက် ပိုမိုကောင်းမွန်စေရန် ဘာတွေလိုအပ်သလဲ စတဲ့ တုံ့ပြန် သဘောထားများ ရယူသင့်ပါသည်။
- ❑ အစိုးရဌာနများအနေနဲ့ ပြည်သူတွေ၏ တုံ့ပြန်သဘောရယူရာတွင်-
 - ❑ ဝန်ဆောင်မှုတွေကိုဘယ်လိုပေးရမလဲ?
 - ❑ အစိုးရဝန်ဆောင်မှုတွေကို လွယ်လင့်တကူရရှိရန် ဘယ်လိုဆောင်ရွက်ပေးရမလဲ?
 - ❑ ဌာနဆိုင်ရာဝန်ထမ်းများက ပြည်သူ့အပေါ် ဘယ်လိုဆက်ဆံသလဲ ?
စသည်တို့ကို ရှာဖွေရယူသင့်ပါသည်။

Essential Customer Skills

❑ Patience (သည်းခံစိတ်ရှည်မှု)

ပြည်သူနှင့်နေ့စဉ် ထိတွေ့ဆက်ဆံရလျှင်၊ သူတို့က သင်အားစိတ်ရှုပ်ထွေးစေ၊ မကျေမနပ်ဖြစ်စေသည့်တိုင် စိတ်ရှည်သည်းခံပါ။ ထို့အပြင် သူတို့ဘာဖြစ်စေလိုတယ်ဆိုတာ သိရှိဖော်ထုတ်နိုင်ဖို့အချိန်ယူပါ။ ဝန်ဆောင်မှုရယူသူတိုင်းဟာ ကမန်းကတန်းဖြစ်သလို လုပ်ပေးတာမျိုးထက် ကောင်းကောင်းမွန်မွန်၊ စွမ်းဆောင်ရည်ပြည့်ပြည့် ဆောင်ရွက်ပေးတာမျိုးကို လိုချင်ကြပါသည်။

❑ Attentiveness (နှစ်သက်ဖွယ်ရာ ယဉ်ကျေးခြင်း)

ပြည်သူ့အသံကိုဂရုတစိုက်နားထောင်သည့်စွမ်းရည်သည် အရည်အသွေးကောင်းမွန်သော ဝန်ဆောင်မှုပေးနိုင်ခြင်းအတွက် အရေးကြီးပါသည်။

ပြည်သူတစ်ဦးချင်းစီနှင့်အပြန်အလှန်ဆက်ဆံရာတွင် (ပြောဆိုသည့်စကား၊ သူတို့အခက်အခဲကိုဖော်ပြသည့်ပုံစံ) စသည်တို့ကို အလေးထားနားထောင်ရန် အရေးကြီးသည် သာမက၊ ၎င်းတို့ထံမှ တုံ့ပြန်သဘောထား (Feedback)ကို ကျယ်ကျယ်ပြန့်ပြန့်ရရှိရန်လည်း အလေးထားရန် လိုအပ်ပါသည်။

Essential Customer Skills

❑ **Clear Communication Skills (ရှင်းလင်းသော ဆက်ဆံရေး ကျွမ်းကျင်မှု)**

အခက်အခဲပြဿနာတစ်ရပ်ကို လျင်မြန်စွာဖြေရှင်းပေးနိုင်ပါစေ။

ဆက်ဆံရေးမှာ သတင်းအချက်အလက်မေးမြန်းခြင်း၊ မေးခွန်းများတုံ့ပြန်ဖြေကြားခြင်း အတွက် ရိုးရှင်းသော အသုံးအနှုန်းများသာ အစဉ်အမြဲ အသုံးပြုသင့်သည်။

❑ **Knowledge of the Program/ Project**

အဖွဲ့ဝင်တိုင်းက လုပ်ငန်းတစ်ခုလုံး၏ “က”မှ “အ”အထိ အသေးစိတ်သိနားလည်ရန် မလိုအပ်သော်လည်း လုပ်ငန်းဘယ်လို လည်ပတ်ဆောင်ရွက်နေတယ်ဆိုတာသိထားဖို့ လိုအပ်ပါသည်။

ပြည့်စုံလုံလောက်သည့် သတင်းအချက်အလက်ရှိမှသာ မိမိနှင့်ဆက်ဆံရသူပြည်သူမှ မေးမြန်းလာသည့်အခါ၊ အကူအညီတောင်းခံလာသည့်အခါ လိုအပ်သလိုဆောင်ရွက်ပေးနိုင်မည် ဖြစ်သည်။

Essential Customer Skills

❑ Ability to Use “Positive Language”-အပြုသဘောဆောင်သော စကားပြောစွမ်းရည်

ပြည်သူများသည် (မိမိလုပ်ငန်းနှင့် ပတ်သက်နေသူတွေသည်) သင်၏ပြောဆိုသုံးနှုန်းပုံကို အခြေခံပြီး သင်နှင့်သင့်အဖွဲ့အစည်းအပေါ် သုံးသပ်ကောက်ချက်ချမည်ဖြစ်သောကြောင့် စကားပြောဆိုခြင်းစွမ်းရည်သည် အရေးပါသော ဆွဲဆောင်စည်းရုံးမှုတစ်ရပ်ဖြစ်ပါသည်။

ဥပမာ-

အပြုသဘောမဆောင်သော ပြောဆိုမှု

Without Positive Language →

ခင်ဗျားမေးခွန်းအတွက် ကျွန်တော့မှာ အဖြေမရှိဘူး။
ဒီအစီရင်ခံစာက နောက်လထိမရနိုင်သေးဘူး။

အပြုသဘောဆောင်သောပြောဆိုမှု

With Positive Language →

နောက်လမှာ အစီရင်ခံစာရရှိတဲ့အခါ ခင်ဗျားမေးခွန်းအတွက် ကျွန်တော်မှာ အဖြေရပါလိမ့်မယ်။ အဖြေရတာနဲ့ ကျွန်တော် ခင်ဗျားကို ချက်ချင်းဆက်သွယ်လိုက်ပါမယ်။

Essential Customer Skills

▣ A Calming Presence-အခက်အခဲကြုံလာတဲ့အခါ တည်ငြိမ်မှု

လူအချို့သည် အလုပ်များပြီးရှုပ်ထွေးသည့် အနေအထားမှာပင် စိတ်တည်တည်ငြိမ်ငြိမ်နဲ့ ဘာလုပ်ရမယ်ဆိုတာ လျင်မြန်စွာ တွေးခေါ်ဆောင်ရွက်နိုင်သည့် စွမ်းရည်ရှိကြသည်။

အဓိကမှာ စိတ်မကျေနပ်သော၊ ဒေါသထွက်နေသော Customer ကို တည်တည်ငြိမ်ငြိမ်နှင့် အခက်အခဲများ ဖြေရှင်းပေးနိုင်ရမည်ဖြစ်ပါသည်။

Ability to Handle Surprises

Customer သည် သင်ယခင်က မကြုံဖူး၊ မဖြေရှင်း
ဖူးသော အခက်အခဲကို ယူလာလိမ့်မည်။

မိမိမဖြေရှင်းပေးနိုင်သော ကိစ္စရပ်များအတွက် ဖြေရှင်း
ဆောင်ရွက်ပေးနိုင်မည့်သူထံ လွှဲပေးနိုင်ရမည် ဖြစ်ပါသည်။

Dealing with Difficult People

➤ **Keep Your Cool-** လွန်လွန်ကဲကဲဖြစ်နေသူနှင့် ရင်ဆိုင်ရတဲ့အခါမှာ ပထမဆုံးလုပ်ရမှာက သင့်ကိုယ်တိုင်ပင် တည်ငြိမ်အေးဆေးသော အမူအရာ ဖြစ်နေပါစေ။

ခွန်းတုံ့ပြန်မှုတွေနည်းလေလေ၊ အနေအထားကို ပိုမိုကောင်းမွန်အောင် ကိုင်တွယ်ဖြေရှင်း လုပ်ဆောင်နိုင်လေ ဖြစ်ပါသည်။

ကိုယ့်ကိုယ်ကို ထိန်းချုပ်နိုင်သည့်သင်ဟာ အခက်အခဲ/ပြဿနာရပ်ကို ပိုမိုပြင်းထန်လာစေခြင်းမှ ရှောင်လွှဲနိုင်မည် ဖြစ်ပါသည်။

Dealing with Difficult People

➤ **Move On** - ဘဝမှာကြုံရတဲ့ တစ်ချို့လူတွေဟာ အခြေအတင်ငြင်းခုံဖို့ မထိုက်တန်ပါဘူး။ သင့်ရဲ့ အချိန်ကတန်ဖိုးရှိပါသည်။ ထို့ကြောင့် စိတ်ဝင်စားမှုမရှိလျှင်၊ အရေးမပါလျှင်၊ ဆန့်ကျင်တဲ့ သဘောရှိပြီး ပြုပြင်ရန် မလွယ်တဲ့သူတစ်ဦးကို သွေးဆောင်ခြင်း(သို့မဟုတ်) ပြုပြင်ပြောင်းလဲရန် ကြိုးပမ်းခြင်းဖြင့် အချိန်မဖြုန်းပါနှင့်။

အချေအတင်ပြောဆိုခြင်းထက် အသာအယာ ဖြေလျော့လိုက်ခြင်းဖြင့် သင့်အတွက် စိတ်အေးချမ်းမှုရသလို၊ မတူညီသောဆန္ဒ၊ အမြင်များ ထိပ်တိုက်တွေ့ခြင်းမှ ရှောင်ရှားနိုင်ပေမည်။

Dealing with Difficult People

➤ **Take a different View-** တစ်စုံတစ်ယောက်ရဲ့ပြောစကား၊ ဆောင်ရွက်ပြုမူပုံကို သင်မကျေနပ်တဲ့အခါ ပြန်မတုံ့ပြန်မီ အခြေအနေအရပ်ရပ်ကို ထည့်သွင်းစဉ်းစားပါ။

ဥပမာ- လုပ်ဖော်ကိုင်ဖက်တစ်ဦးက သင့်မက်ဆွေချ်ကို ဂရုမစိုက်ဘူး၊ အလေးမထားဘူးလို့ ယူဆမည့်အစား အလုပ်များနေလို့ အကြောင်းမပြန်တာပဲဟု ဖြစ်နိုင်ချေရှိတာ ထည့်သွင်း စဉ်းစားပါ။

မှားယွင်းစွာ ကောက်ချက်ချခြင်း၊ နားလည်မှုလွဲခြင်းများ နည်းနိုင်သမျှနည်းစေလျက် အခက်အခဲဖြေရှင်းရာတွင် ပိုမိုအာရုံစိုက်နိုင်လာမှာ ဖြစ်ပါသည်။

Dealing with Difficult People

➤ Shift the Focus

ပေါင်းသင်းရခက်ခဲသူတွေရဲ့ပုံစံ (အထူးသဖြင့်- ရန်လိုဆန့်ကျင်တက်သော သဘောတရားရှိသူ)မှာ တစ်ဖက်သားကို စိတ်မသက်မသာ ဖြစ်စေခြင်း၊ မကျွမ်းကျင်မပြည့်ဝဘူးဟု ခံစားရစေအောင် ပြုလုပ်လေ့ရှိကြသည်။

သာမကအားဖြင့်- သင်ပြုလုပ်တဲ့အရာ ၊ ပြုလုပ်ဆောင်ရွက်ပုံနည်းလမ်းနှင့် သင့်အပေါ် အမှား တစ်စုံတစ်ရာကို မြန်မြန်ဆန်ဆန် ထောက်ပြတတ်ပါသည်။

သူတို့ဦးတည်ချက်မှာ “ပြဿနာကို ဘယ်လိုဖြေရှင်းမလဲ” ဆိုတာထက် “အမှားဘာလဲ” ဆိုတာကိုသာ ဦးတည်ခြင်းဖြစ်ပါသည်။

ဒီအနေအထားကို ပြောင်းလဲရန် အရိုးရှင်းဆုံးနည်းလမ်းမှာ ထိုသူကို မေးခွန်းတွေမေးရန် ဖြစ်ပါသည်။

ဥပမာ- သင်အခုလို ကျွန်ုပ်ကို မလေးမစားဆက်ဆံလျှင်၊ ကျွန်ုပ်ဒါကိုဆက် မဆွေးနွေးတော့ဘူး သင်ဖြစ်စေချင်တာ ဒီလိုလား?

Dealing with Difficult People

➤ Pick Your Battles

ကိုယ်ကြုံတွေ့ရသော ပေါင်းသင်းရခက်တဲ့လူတိုင်းကို သူတို့အပြုအမူနှင့် ပတ်သက်ပြီး ထိပ်တိုက်ရင်ဆိုင်ရန်မလိုပါ။

ရင်ဆိုင်ဖြေရှင်းရလောက်သည့် အခြေအနေ ဟုတ်မဟုတ် သင့်မှာ ဆုံးဖြတ်နိုင်စွမ်းရှိပါသည်။ နှစ်ကြိမ်စဉ်းစားပါ။ မှန်ကန်ထိုက်တန်သော ပုံစံနှင့်သာ ရင်ဆိုင်ပါ။

ဒါဟာသင့်ရဲ့ အချိန်နှင့်အားအင်ကို သက်သာစေရုံမျှမက မလိုလားသော ပြဿနာရပ်များ ရှုပ်ထွေးခြင်းကို ရှောင်လွှဲနိုင်မည်ဖြစ်ပါသည်။

Dealing with Difficult People

➤ Separate the Person from the Issue

ပြဿနာနှင့် ပုဂ္ဂိုလ်ရေးခွဲခြားပါ။

ပေါင်းသင်းဆက်ဆံရေးမှာ ရှိနေသော အစိတ်အပိုင်းနှစ်ခုမှာ-

(က) ပုဂ္ဂိုလ်ရေးခင်မင်မှု

(ခ) ဆွေးနွေးနေကြသော အကြောင်းအရာ

ဆက်ဆံရေးကျွမ်းကျင်သူတစ်ဦးသည် ပြဿနာ(အလုပ်ကိစ္စ)နှင့် ပုဂ္ဂိုလ်ရေးကို ဘယ်လိုခွဲခြားရမယ်ဆိုတာ သိရှိနားလည်ခြင်းဖြင့် ၎င်း၏ကိုယ်ရည်ကိုယ်သွေးတိုးတက်စေရန် အထောက်အကူပြုမည်သာမက အများနှင့် ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်မှု၊ စုစည်းညီညွတ်မှုနှင့် ရိုသေလေးစားမှုကို ရရှိမည်ဖြစ်ပါသည်။

Dealing with Difficult People

➤ Use Appropriate Humour- ဟာသရသသည် အစွမ်းထက်သော ပေါင်းသင်းဆက်ဆံရေး လက်နက်တစ်ခုဖြစ်ပါသည်။

ဟာသဉာဏ်ကို သင့်တင့်လျောက်ပတ်စွာ အသုံးပြုခြင်းဖြင့် ပြောဆိုဆက်ဆံမှု အခက်အခဲများကို ကျော်လွှားနိုင်မည့်အပြင် သင်ဟာလည်း မိတ်ဆွေဖွဲ့တတ်သူ တစ်ဦးဖြစ်သည်ကို ပြသနေပါသည်။

ဟာသနှောဖို့ အချိန်နှင့်နေရာကိုလည်းကြည့်ရပါမည်။

အချိန်ကိုက်၊ နေရာမှန်သုံးတဲ့အခါမှသာ ဟာသသည် ဆက်ဆံရေး အဟန့်အတားများ၊ ခက်ခဲမှုများကို အောင်နိုင်ရုံသာမက ပဋိပက္ခများဖြစ်နေသော အခြေအနေ၊ အားပြိုင်နေတဲ့ ဖရိုဖရဲဖြစ်နေသော အနေအထားမှာ ဘယ်လိုထိန်းရမလဲဆိုတာ တည်တည်ငြိမ်ငြိမ်နှင့် လျင်မြန်စွာ တွေးခေါ်ဆောင်ရွက်နိုင်ခြင်းကို ပြနေပါသည်။

Dealing with Difficult People

➤ **Set Consequence(s)**- ဖြစ်လာမည့် နောက်ဆက်တွဲ အကျိုးဆက်ကို သတိပြုနိုင်သည့် စွမ်းရည်သည် ပြောဆိုပေါင်းသင်းရခက်ခဲသူတစ်ဦးကို အလိုအလျောက် အရုံးပေးစေလာနိုင်သည့် အရေးကြီးသည့် လူမှုဆက်ဆံရေး ကျွမ်းကျင်မှုများမှ တစ်ခုဖြစ်ပါသည်။

စိန်ခေါ်လာသူကို ရပ်တန့်သွားရန်၊ ဆန့်ကျင်ပြု၊ ကန့်လန့်တိုက်လေ့ရှိသူကို ပူးပေါင်းပါဝင်ဆောင်ရွက်လာစေရန် အကျိုးဆက်ကို ထိထိရောက်ရောက် ပြောဆိုနိုင်မှုက စွမ်းဆောင်နိုင်ပေသည်။

လူ့စွမ်းအားအရင်းအမြစ်စီမံခန့်ခွဲမှု (Human Resource Management)



ဝင်ခန်းစာပြောသူ - Ms. Carol Leung
Human Resource Advisor
CUSO International

ဆက်တမ်းပြောသူ - ဒေါ်ခင်မာမာ M.Com (Master of Commerce)
MPA (Master of Public Administration in Saemaul Undong
and Community Development, Korea)
တက်ရောက်ကြည့်ရှုရမည့်နေရာ (မိမိခန့်ခွဲရမည့်နေရာ)
ကျေးဇူးတင်အသံဖွဲ့ခြင်းပိုမိုဆက်လက်မိန့်ခွင့်

လူ့စွမ်းအားအရင်းအမြစ်စီမံခန့်ခွဲမှု (Human Resource Management)

- လူ့စွမ်းအားအရင်းအမြစ်စီမံခန့်ခွဲမှုဆိုသည်မှာ အဖွဲ့အစည်းရှိ ဝန်ထမ်းများ၏ စွမ်းဆောင်ရည်ကို ထိထိရောက်ရောက် အသုံးပြုနိုင်စေရန် စီမံချက်များရေးဆွဲဖော်ထုတ်ခြင်း၊ မူဝါဒနှင့် အစီအစဉ်များ ရေးဆွဲအကောင်အထည်ဖော်ခြင်း ဖြစ်သည်။
- ဤသည်မှာ အလုပ်ခွင်ရှိဝန်ထမ်းများနှင့် အဖွဲ့အစည်းအတွင်း ၎င်းတို့အချင်းချင်း ဆက်ဆံရေးတို့နှင့် ပတ်သက်ပြီး စီမံခန့်ခွဲခြင်းဖြစ်၍ အဖွဲ့အစည်းအောင်မြင်မှု ရရှိရေးအတွက် အဓိကအရေးပါသော အခန်းကဏ္ဍဖြစ်သည်။

အဖွဲ့အစည်းတစ်ရပ် အောင်မြင်ရေးအတွက် လိုအပ်သော အဓိကအရင်းအမြစ် (သွင်းအားစု)(၄)မျိုး

- Human Resource (လူ့စွမ်းအား အရင်းအမြစ်)
- Financial Resource (ငွေကြေးအရင်းအမြစ်)
- Physical Resources (ရုပ်ဝတ္ထုအရင်းအမြစ်)
- Information Resource (သတင်းအချက်အလက် အရင်းအမြစ်)

Major Functions of Human Resource Management



HRM ၏ အဓိကလုပ်ငန်းတာဝန်များ - (HR Planning)

- လူ့စွမ်းအားအရင်းအမြစ်စီမံချက်ရေးဆွဲခြင်းဆိုသည်မှာ အဖွဲ့အစည်း၏ ရည်မှန်းချက်အောင်မြင်ပြီးမြောက်စေရန် လိုအပ်သော ဝန်ထမ်းအရေအတွက်၊ ဝန်ထမ်း အမျိုးအစားများကို ဆုံးဖြတ်ဆောင်ရွက်ရသော လုပ်ငန်းစဉ်ဖြစ်သည်။
- ဤလုပ်ငန်းစဉ်တွင် အနာဂတ် ဝန်ထမ်းလိုအပ်ချက်ကို ကြိုတင်ခန့်မှန်းခြင်း၊ လိုအပ်ချက်နှင့်အညီ ဝန်ထမ်းဖြည့်တင်း ခန့်ထားနိုင်ရေးအတွက် အချက်အလက်များ စုဆောင်းခြင်း၊ စိစစ်ခြင်းတို့ ဆောင်ရွက်ရန်လိုအပ်ပါသည်။
- လူ့စွမ်းအားအရင်းအမြစ်စီမံချက်ရေးဆွဲခြင်း မဟာဗျူဟာ၏အခြေခံမှာ ဝန်ထမ်းများ ငှားရမ်းခန့်ထားခြင်းနှင့် ဝန်ထမ်းများအတွက် တိုးတက်ရာတိုးတက်ကြောင်း ဆောင်ရွက်ပေးခြင်းပင်ဖြစ်ပါသည်။

HRM ၏ အဓိကလုပ်ငန်းတာဝန်များ - (Job Analysis)

Job Analysis ဆိုသည်မှာ-

- လုပ်ငန်းတာဝန် စိစစ်သုံးသပ်ခြင်း (Job Analysis) ဆိုသည်မှာ လုပ်ငန်းတာဝန် တစ်ရပ်ကို ပြီးမြောက်အောင် လုပ်ဆောင်ရမည့် အလုပ်များ၊ တာဝန်နှင့်ဝတ္တရားများ သတ်မှတ်ပြီး ထိုလုပ်ငန်းတာဝန်ကို ဆောင်ရွက်မည့် ဝန်ထမ်း၌ ရှိသင့်သည့် စွမ်းဆောင်ရည်၊ ကျွမ်းကျင်မှု၊ အရည်အချင်းစသည်တို့ကို သတ်မှတ်သည့် လုပ်ငန်းစဉ် ဖြစ်သည်။
- (Job Analysis) ကို အဖွဲ့အစည်းရှိ လုပ်ငန်းတာဝန်တစ်ခုချင်းစီအတွက် ဆောင်ရွက် ထားသင့်သည်။
- လုပ်ဆောင်ရမည့် လုပ်ငန်းတာဝန်သတ်မှတ်ပြီးပါက ထိုလုပ်ငန်းတာဝန်ကို ထမ်းဆောင်ရမည့် ဝန်ထမ်းအတွက် အလုပ်၊ တာဝန်နှင့်ဝတ္တရားများ ရေးဆွဲရမည်။ ဤသည်ကိုလုပ်ငန်းတာဝန်သတ်မှတ်ချက် (Job Description) ဟုခေါ်သည်။

လုပ်ငန်းတာဝန်သတ်မှတ်ချက် (Job Description) ဆိုသည်မှာ

- ဝန်ထမ်းများရာထူးအလိုက်၊ တာဝန်အလိုက် ဆောင်ရွက်ရမည့်လုပ်ငန်းများနှင့် လိုအပ်သော အရည်အချင်းများကို သတ်မှတ်ဖော်ပြခြင်းသည်(Job Description) ရေးဆွဲခြင်းဖြစ်ပါသည်။
- လုပ်ငန်းစွမ်းဆောင်ရည် အကဲဖြတ်နိုင်ရန်အတွက် ရှင်းလင်းတိကျစွာ ဖော်ပြထားသော Job Description ရှိရန် လိုအပ်သည်။
- သို့မှသာ ထိုက်တန်သောချီးမြှောက်မှုစနစ် (Merit System)ကို အကောင်အထည်ဖော် နိုင်မည် ဖြစ်သည်။

HRM ၏ အဓိကလုပ်ငန်းတာဝန်များ - (Staffing)

- **Staffing (ဝန်ထမ်းရွေးချယ်ခန့်ထားခြင်း)** ဆိုသည်မှာ အဖွဲ့အစည်း အတွက် လိုအပ်သော ဝန်ထမ်းများရွေးချယ်ခန့်ထားခြင်း၊ ရာထူးအလိုက် ရှိရမည့် ဝန်ထမ်းအင်အား ဖြည့်တင်းဆောင်ရွက်သည့် လုပ်ငန်းစဉ်ပင်ဖြစ်သည်။
- အဖွဲ့အစည်း၏ လိုအပ်ချက်နှင့် ကိုက်ညီသောဝန်ထမ်းများကို ရွေးချယ် စုဆောင်းခန့်ထားခြင်းဖြင့် ဝန်ထမ်း၏ကိုယ်ပိုင်ရည်မှန်းချက်များ သာမက အဖွဲ့အစည်း၏ ရည်မှန်းချက်ပန်းတိုင်ကိုပါ ထိရောက်အောင် စွမ်းဆောင် ပေးနိုင်ပေမည်။

HRM ၏ အဓိကလုပ်ငန်းတာဝန်များ - (Performance Management)

- **Performance Management ဆိုသည်မှာ** လုပ်ငန်းရည်မှန်းချက်များအရ ဝန်ထမ်း၏ လုပ်ဆောင်ချက်များ၊ အဖွဲ့အစည်းတွင် ပါဝင်ဆောင်ရွက်မှုများကို စောင့်ကြည့်ရန်၊ ပြန်လည်သုံးသပ်ရန်နှင့် စီမံချက်များ ရေးဆွဲပြီး စီမံခန့်ခွဲသူများနှင့် ဝန်ထမ်းများအတူတကွ ပါဝင်ဆောင်ရွက်သည့် လုပ်ငန်းစဉ်ကို ခေါ်ပါသည်။
- **HR သည် (Performance Management System)** လုပ်ဆောင်ချက်စီမံခန့်ခွဲမှုစနစ် ဖော်ထုတ် ရေးဆွဲခြင်း၊ စီမံဆောင်ရွက်ပေးခြင်းအတွက်တာဝန်ရှိပြီး သက်ဆိုင်ရာဌာနအလိုက် ကြီးကြပ်သူ/ မန်နေဂျာများသည် ဝန်ထမ်းများ၏ လုပ်ဆောင်ချက်ကို လေ့လာသုံးသပ် အကဲဖြတ်ရန်လိုအပ်ပါသည်။
- ဝန်ထမ်းများ၏ ဆောင်ရွက်ချက်အပေါ် အကဲဖြတ်သုံးသပ်ပြီး အဆိုပါရလဒ်များကို ဝန်ထမ်းများအား သိရှိစေခြင်းသည် ဝန်ထမ်းများအား လုပ်ငန်းခွင်တွင် တက်ကြွစွာပါဝင်ဆောင်ရွက်လာစေပြီး လုပ်ငန်းစွမ်းရည်တိုးတက်ဖွံ့ဖြိုးခြင်းအတွက် အရေးပါသောအရာပင် ဖြစ်သည်။

HRM ၏ အဓိကလုပ်ငန်းတာဝန်များ

အကျိုးခံစားခွင့်ပေးခြင်း (Compensation)

လုပ်ခ/လစာနှင့်စရိတ်

- လုပ်ခ/လစာနှင့်စရိတ် သည် အဖွဲ့အစည်းများအတွက် အဓိကအသုံးစရိတ်ဖြစ်သည်နှင့်အညီ လူ့စွမ်းအားအရင်းအမြစ်စီမံချက် ရေးဆွဲရာတွင် အဓိကထည့်သွင်း စဉ်းစားရမည့်အချက် ဖြစ်ပါသည်။ ထိခိုက်နိုင်သော လုပ်ငန်းများကို ဆောင်ရွက်ရသည့် ဝန်ထမ်းများကို နစ်နာကြေး/ လျော်ကြေး မည်မျှမည်မျှ ပေးအပ်မည်၊ အချိန်ပိုလုပ်အားခ မည်သို့ချိမြင့်မည်၊ အကျိုးအမြတ်ကို မည်သို့ခွဲဝေပေးမည် စသည်တို့ကို အကြောင်းအကျိုးအခြေခံ၍ HR မှ သတ်မှတ်ဆုံးဖြတ်ပေးရသည်။

အားခခံ၊ လှူဒါန်းလုပ်ငန်း

- ဝန်ထမ်းများ၏ ပုံမှန်လုပ်ခ/လစာအပြင် ထပ်ဆောင်း ပေးသော အကျိုးခံစားခွင့်များကို (ဥပမာ - ကျန်းမာရေး အစီအစဉ်၊ ဖယ်ရီ၊ အိမ်ခန်း စသည်ဖြင့်—) HR သည် ဝန်ထမ်းအကျိုးခံစားခွင့်ကို Compensation Package အဖြစ် ဆောင်ရွက်ပေးလေ့ရှိသည်။ အစိုးရ အဖွဲ့အစည်းများတွင် ပြည်ထောင်စုရာထူးဝန်အဖွဲ့မှ ထုတ်ပြန်သော နိုင်ငံ့ဝန်ထမ်းဥပဒေ၊ နည်းဥပဒေများ၌ သတ်မှတ်ဖော်ပြထားသည့်အတိုင်း လိုက်နာဆောင်ရွက်ကြသည်။

HRM ၏ အဓိကလုပ်ငန်းတာဝန်များ

ဝန်ထမ်းဆက်ဆံရေး (Staff Relation)

- **ဝန်ထမ်းဆက်ဆံရေးဆိုသည်မှာ** အလုပ်ရှင်နှင့် အလုပ်သမားများကြား ဆက်ဆံရေးကို စီမံခန့်ခွဲရန် အဖွဲ့အစည်း၏ အားထုတ်မှုများဖြစ်သည်။ ကောင်းမွန်သော ဝန်ထမ်း ဆက်ဆံရေးအစီအစဉ်ရှိသည် အဖွဲ့အစည်းများသည် ဝန်ထမ်းအားလုံးကို မျှမျှတတနှင့် လိုက်လျောညီထွေသော ဆက်ဆံရေးကို ဖြစ်စေပါသည်။ အလုပ်ခွင်ဆိုင်ရာ ပြဿနာများကို ကာကွယ်ရန်နှင့် ဖြေရှင်းရန်ရည်ရွယ်၍ ၎င်းအစီအစဉ်များ ဆောင်ရွက်ရခြင်း ဖြစ်ပါသည်။
- **HR ၏ အရေးပါသောတာဝန်တစ်ရပ်မှာ** စီမံခန့်ခွဲသူများနှင့် ဝန်ထမ်းများအကြား လုပ်ငန်းခွင်ပဋိပက္ခများကို ဖြေရှင်းပေးခြင်း၊ ဆက်ဆံရေးခိုင်မာအားကောင်းစေရန် အတွက် ကူညီဆောင်ရွက်ပေးခြင်းဖြစ်ပါသည်။ လုပ်ငန်းခွင်ဆက်ဆံရေး အဆင်ပြေစေရန် HR unit သည် စီမံခန့်ခွဲသူများကိုရော ဝန်ထမ်းအဆင့်အားလုံးကိုပါ လိုအပ်သော အကြံဉာဏ်များ ပေးရပါသည်။
- အဖွဲ့အစည်းတစ်ရပ်၏ လုပ်ငန်းခွင်ကောင်းတစ်ခုဖြစ်ရန် လူစွမ်းအားအရင်းအမြစ်ဖွံ့ဖြိုးတိုးတက်ရေး အစီအစဉ်များကို HRမှ ချမှတ်ပေးရန်ဖြစ်ပြီး သက်ဆိုင်ရာမန်နေဂျာများအားလုံး၏ ပူးပေါင်းမှုနှင့် လက်တွေ့အကောင်အထည်ဖော်ဆောင်ရွက်ရန်မှာ အရေးကြီးပါသည်။



HR can't make happy to employee."

**"HR can make program for
development of employee "**

HRM ၏ အဓိကလုပ်ငန်းတာဝန်များ

လေ့ကျင့်သင်ကြားပေးခြင်းနှင့် ဖွံ့ဖြိုးတိုးတက်စေခြင်း

(Training and Development)

- အလျင်အမြန်ပြောင်းလဲနေသော နည်းပညာနှင့် ဖွံ့ဖြိုးတိုးတက်မှုများကို လိုက်လျောညီထွေရှိစေရန် မိမိအဖွဲ့အစည်းရှိ ဝန်ထမ်းများကို လေ့ကျင့်သင်ကြားပေးခြင်းနှင့် ဖွံ့ဖြိုးတိုးတက်စေခြင်းသည် အဖွဲ့အစည်းတိုင်း မဖြစ်မနေဆောင်ရွက်ရမည့် လုပ်ငန်းဆောင်တာတစ်ရပ် ဖြစ်သည်။
- လုပ်ငန်းတာဝန်များ ထိရောက်စွာဆောင်ရွက်နိုင်ရန် ဝန်ထမ်းများ၏ ကျွမ်းကျင်မှုနှင့် ဗဟုသုတအတွက် သင်တန်းများပို့ချပေးရမည်။
- **HR** သည် သင်တန်းလိုအပ်ချက် (Training need Assessment) ဆောင်ရွက်ပြီး လိုအပ်ချက်နှင့် ကိုက်ညီသောသင်တန်းများပေးနိုင်ရန် စီမံဆောင်ရွက်ပေးခြင်း၊ လိုအပ်သောကြီးကြပ်မှုများ ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်ခြင်းတို့ လုပ်ဆောင်ပေးရသည်။

Corporate Training (Organizational Training)

- အဖွဲ့အစည်းအတွင်းရှိ လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်နိုင်ရန် ဝန်ထမ်းများအတွက် အဓိက လိုအပ်သော စွမ်းဆောင်ရည်နှင့် ကျွမ်းကျင်မှုများကို သင်တန်းပို့ချခြင်းဖြစ်သည်။
- ဤသင်တန်းများသည် တစ်ဦးတစ်ယောက်ချင်း ဌာနတစ်ခု၊ နယ်ပယ်တစ်ခု၏ ကျွမ်းကျင်မှုထက် အဖွဲ့အစည်း၏ အဆင့်မြင့်မဟာဗျူဟာများ လိုအပ်ချက်များကို ရရှိစေရမည်။
- ယခုသင်တန်းသည်လည်း HR မှ စီစဉ်ပို့ချပေးသော Corporate Training တစ်မျိုးပင်ဖြစ်သည်။ အခြားသင်တန်းများမှာ ဥပမာအားဖြင့် ခေါင်းဆောင်မှုနှင့် စာရင်းကိုင်သင်တန်း၊ ကွန်ပျူတာသင်တန်း စသည်များဖြစ်သည်။

လူ့စွမ်းအားအရင်းအမြစ် စီမံခန့်ခွဲမှု၏ ရှုထောင့်

- အဖွဲ့အစည်းဆိုင်ရာရည်မှန်းချက် (Organizational Goal) နှင့် ဝန်ထမ်းများ၏ လုပ်ငန်းစွမ်းဆောင်ရည်တို့၏ ဆက်နွှယ်မှုကို အလေးထားစဉ်းစားခြင်း၊
- အဖွဲ့အစည်းမှ ဝန်ထမ်းအချင်းချင်း အပြန်အလှန်မီခိုဆက်စပ်နေမှု အားလုံးကို ထည့်သွင်းစဉ်းစားခြင်း၊
- ဝန်ထမ်းအားလုံးမှ ၎င်းတို့၏ စွမ်းဆောင်ရည်ကို အပြည့်အဝအားထုတ်ကြိုးပမ်းနိုင်ရန် ပျော်ရွှင်တက်ကြွသော ကောင်းမွန်သော လုပ်ငန်းခွင်ဆက်ဆံရေးဖန်တီးပေးရေးနှင့် ရေရှည်တိုးတက်အောင်မြင်သော အဖွဲ့အစည်းတစ်ရပ်ဖြစ်လာစေရေး။

စိုက်ပျိုးရေး၊ မွေးမြူရေးနှင့် ဆည်မြောင်းဝန်ကြီးဌာန

ကျေးလက်ဒေသဖွံ့ဖြိုးတိုးတက်ရေးဦးစီးဌာန

အဖွဲ့အစည်းဆိုင်ရာ ယဉ်ကျေးမှု



Objectives of the lecture

Relationship

- မိမိဆောင်ရွက်နေမှုများနှင့် အဖွဲ့အစည်းအတွင်း ဆက်ဆံပြောဆိုမှု၊ ယဉ်ကျေးမှုတို့၏ ဆက်နွယ်နေမှုကို သိရှိနားလည်စေရန်။

Innovation and success

- မိမိအဖွဲ့အစည်း ယခုထက်ပိုမိုအောင်မြင်အောင် ပြောင်းလဲ စီမံခန့်ခွဲတတ်စေရန်။

Analytic

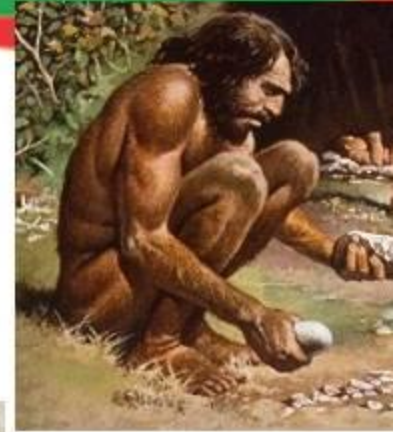
- အဖွဲ့အစည်းအတွင်း တစ်ချို့ပြုမူလုပ်ဆောင်မှုတွေကို ပြန်လည်ဆန်းစစ်နိုင်စေရန်။ သရုပ်ခွဲပြီး မြင်တတ် နားလည်တတ်စေရန်။

Not be too anxious

- မိမိအဖွဲ့အစည်းနှင့်ပတ်သက်၍ တစ်ချို့သော စိတ်ရှုပ်ထွေးများ၊ ပြဿနာများကို စိုးရိမ်မှုမဖြစ်စေဘဲ ဖြေရှင်းတတ်စေရန်။

ယဉ်ကျေးမှုဆိုတာဘာလဲ ?

- လူမှုအသိုက်အဝန်းတစ်ခုအတွင်း
ဖြစ်ပေါ်ကျင့်သုံးနေသော အပြုအမူ
လက္ခဏာများ
- မဖြစ်မနေလိုက်နာရမည့်
စည်းကမ်းသတ်မှတ်ချက်များ
- အများလက်ခံထားသည့် ယုံကြည်ချက်၊
သဘောထားနှင့် တန်ဖိုးထားမှုများ။



အဖွဲ့အစည်းဆိုင်ရာယဉ်ကျေးမှုဆိုတာဘာလဲ?

- **Behavior of Humans**

(အဖွဲ့အစည်းအတွင်း လူတို့၏ ပြုမူဆောင်ရွက်မှုများ)

- **Shared values, beliefs and norm**

(အများလက်ခံထားသည့် ယုံကြည်ချက်များ၊ တန်ဖိုးထားမှုများ၊ အတွေးအခေါ်များ၊ စံသတ်မှတ်ချက်များ)

- **Personality**

(တစ်ဦးချင်းစီ၏ ပြုမူဆောင်ရွက်ပုံ၊ ဝတ်စားဆင်ယင်ပုံ)



Schein's Three Levels of Culture

Artifacts`

1

- Language/Technology
- Emotional Displays
- Physical Structure
- Dress Coats

Shared Values

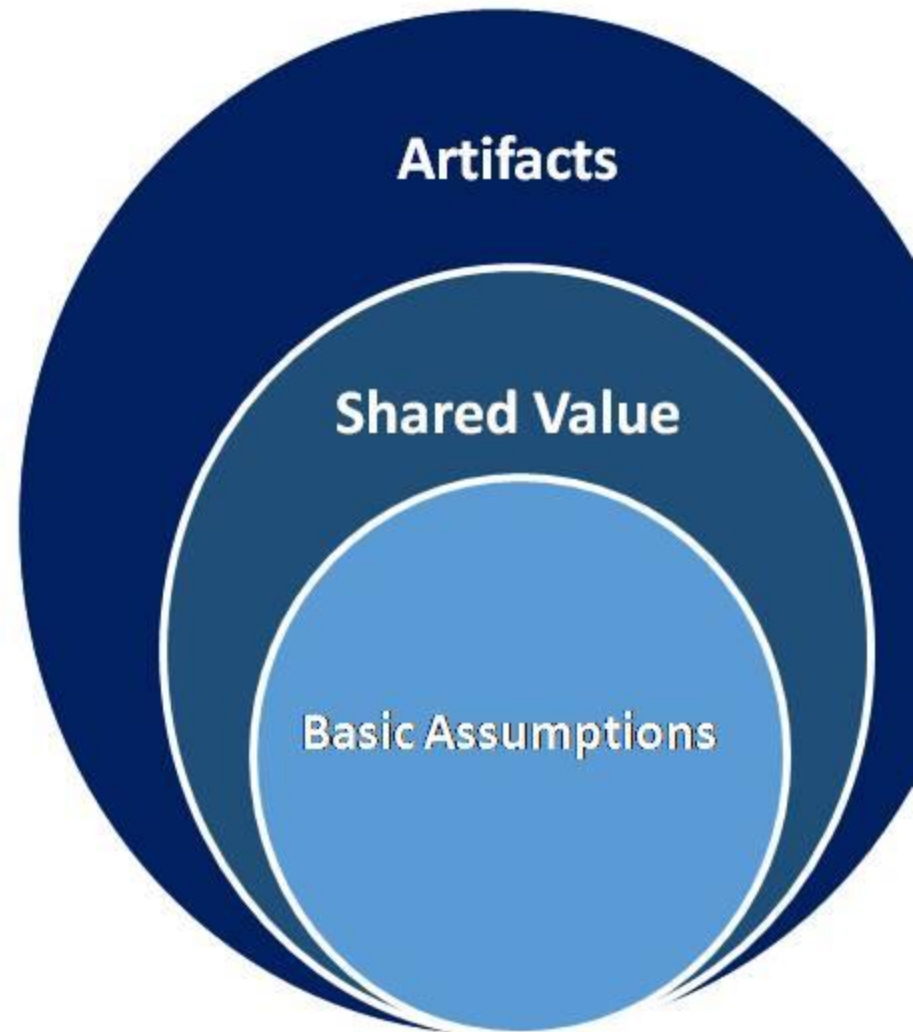
2

- Conscious beliefs
- Ideologies
- Rationalization

Basic Assumptions

3

- Unconscious, taken for granted beliefs & Values
- Perceptions, Thoughts & Feelings



Schein's Three Levels of Cultures

Artifacts

- အဖွဲ့အစည်းတစ်ခုနဲ့ ဆက်ဆံရတဲ့အခါ လူတွေရှုမြင်၊ နားထောင်၊ ခံစားမိရာမှ အဖွဲ့အပေါ် ရှုမြင်သုံးသပ်မှု။
- အလွယ်တကူနဲ့အပေါ်ယံမြင်သာသော်လည်း အခြေအနေမှန်ကို ဆုံးဖြတ်ရန်ခက်ခဲ။
 - ဘယ်လိုဆက်ဆံသလဲ (ယဉ်ကျေးပျူငှာမှု)၊ ကိုယ်အမူအရာအပြုအမူ။
 - စာအရေးအသားတင်ပြချက်။
 - ရုံးသုံးပရိဘောဂများနေရာချထားမှု၊ ရုံးခန်းသပ်ယပ်မှု။
 - နည်းပညာနှင့် အတွေ့အကြုံကြွယ်ဝမှု။
 - ဝတ်စားဆင်ယင်မှု။

Schein's Three Levels of Cultures

Shared Values

- မျှဝေလက်ခံကျင့်သုံးသော ယုံကြည်ချက်များ၊ တန်ဖိုးထားမှုများ၊ အလေ့အကျင့်များ
- မူဝါဒများ၊ မဟာဗျူဟာများ၊ လမ်းညွှန်ချက်များ၊ ဥပဒေ၊ နည်းဥပဒေ၊ စည်းမျဉ်းစည်းကမ်းများ။

- ပြုမူဆက်ဆံပုံ၊ ဆောင်ရွက်ချက်
- ကျွမ်းကျင်မှု၊ ယုံကြည်စိတ်ချရမှု
- ယှဉ်ပြိုင်နိုင်မှု
- တီထွင်ကြံဆနိုင်မှု

- အရည်အသွေးပြည့်ဝမှု
- ဝန်ဆောင်မှုပေးနိုင်မှု
- စုပေါင်းဆောင်ရွက်တတ်မှု
- အများပြည်သူအတွက် အလေးထားမှု

Schein's Three Levels of Cultures

Basic Assumptions

- တစ်ဦးချင်းစီ၏ အတွေးအခေါ်များ၊ အယူအဆများ၊ အတွေ့အကြုံများ၊

Human minds needs cognitive stability and any challenge of a basic assumption will release anxiety and defensiveness.

- အချင်းချင်း ဆက်သွယ်ဆောင်ရွက်မှုပုံစံများ၊
- စာဖြင့်ရေးသားထားခြင်းမရှိသော လူမှုရေးစည်းမျဉ်းများ။

Impact of Culture

မျှဝေလက်ခံအသုံးပြုသော ယုံကြည်ချက်များ၊ တန်ဖိုးထားမှုများ၊ အလေ့အကျင့်များသည် အဖွဲ့အစည်း၏ အောင်မြင်မှု (သို့မဟုတ်) ကျရှုံးမှုများကို များစွာ အကျိုးသက်ရောက်စေသည်။ ခေါင်းဆောင်အပေါ်တွင် မူတည်သည်။

ဥပမာ(၁) - ခေါင်းဆောင်ကဲ့သို့ နေ့စဉ်ရုံးစောစောလာသူအား အလုပ်ကြိုးစားအဖြစ် ထင်မြင်ပြီး ရာထူးတိုးမြှင့်ပေးခြင်း (အလုပ်ကြိုးစားစွမ်းဆောင်ရည်စသည်များ မစဉ်းစားခြင်း)

ဥပမာ(၂) - အလုပ်မကြိုးစားသူအား အရေးယူရန်ပျက်ကွက်သဖြင့် အခြေခံဝန်ထမ်းများက အလားတူပြုမူခြင်း။ နောက်ဆုံးတွင် ရည်ရွယ်ချက်ကိုယ်ကျင့်တရား၊ စည်းကမ်းများ ယိုယွင်းပျက်စီးလာခြင်း။

ခေါင်းဆောင်နှင့် အဖွဲ့အစည်းဆိုင်ရာယဉ်ကျေးမှု

- အဖွဲ့အစည်း၏အောင်မြင်မှု၊ ကျန်းမာမှုများသည် စီမံခန့်ခွဲသူအပေါ်တွင် အဓိကတာဝန်ရှိသည်။
- သို့ရာတွင် ပြင်ပမှ အခြားဆက်စပ်အကြောင်းအရာများနှင့်လည်း သက်ဆိုင်သည်။

ခေါင်းဆောင်၏ အဓိကလက္ခဏာ (၅)ရပ်

- ၁။ ခေါင်းဆောင်မှ အလေးထားဆောင်ရွက်သည့် အကြောင်းအရာ၊
- ၂။ အကြပ်အတည်းတွင် ခေါင်းဆောင်က ဘယ်လိုစီမံဆောင်ရွက်သလဲ၊
- ၃။ ခေါင်းဆောင်က ဘယ်လို ပြုမူဆက်ဆံသလဲ (ယုံကြည်မှု၊ မျှတမှု၊ လုပ်ပိုင်ခွင့်)
- ၄။ ချီးမြှင့်မြှောက်စားမှုများ ဘယ်လိုပြုလုပ်သလဲ၊
- ၅။ ဝန်ထမ်းသစ်များ ဘယ်လိုခန့်ထားသလဲ၊ ဘယ်လို အရေးယူသလဲ၊

ဝန်ထမ်းနှင့် အဖွဲ့အစည်းဆိုင်ရာယဉ်ကျေးမှု

ရာထူးနေရာအဆင့်အမျိုးမျိုးရှိ ဝန်ထမ်းတိုင်းသည် ကောင်းမွန်သော အဖွဲ့အစည်းဆိုင်ရာ ယဉ်ကျေးမှုဖြစ်ပေါ်လာစေရန် ကူညီမှု ပေးနိုင်သည်။

၁။ **Share the Credit** : အောင်မြင်မှုကို အတူတူ မျှဝေခံစားခြင်း၊

၂။ **Volunteer Projects** : စေတနာ့ဝန်ထမ်းတာဝန် ထမ်းဆောင်ခြင်း၊

၃။ **Work Together** : အတူတကွ အလုပ်လုပ်ကိုင်ခြင်း၊ စည်းလုံးညီညွတ်ခြင်း

၄။ **Suggest Opportunities to Cross Train** : မိမိကိုယ်တိုင် တိုးတက်အောင်ဆောင်ရွက်ခြင်း၊ အခြားသူများအား မျှဝေပေးခြင်း၊ စည်းကမ်းများနှင့်အညီ ပြုမူနေထိုင် ဆောင်ရွက်ခြင်း။

Understanding Organization Culture



Identified Value of DRD

Openness

Inclusiveness

Accountability

**Bottom-
up**

**Service
Oriented**

Transparency

Respect

Collaborative

Good PR

Integrity

Negative Culture လက္ခဏာ (၆)ခု

- ၁။ လုပ်ပိုင်ခွင့် ခွဲဝေမပေးဘဲ စီမံခန့်ခွဲသူမှ အလုံးစုံထိန်းချုပ်ထားခြင်း၊
- ၂။ တင်ပြသင့်သည့်အကြောင်းအရာများကို မတင်ပြဘဲ အခြေအနေမှန်ကို ဖုံးကွယ်ထားခြင်း၊
- ၃။ ဝန်ထမ်းများသည် တာဝန်ကျေရုံသာ အလုပ်လုပ်ခြင်း၊ ခေါင်းဆောင်မှလည်း ဦးဆောင်မှု မပေးနိုင်ခြင်း၊
- ၄။ ခေါင်းဆောင်သည် ကျွမ်းကျင်မှုနှင့် အရည်အချင်းမရှိခြင်း၊ စည်းရုံးသိမ်းသွင်း နိုင်စွမ်းမရှိခြင်း၊
- ၅။ အကြံပြုတင်ပြချက်ကို အခြားသူများမှ လက်မခံခြင်း၊
- ၆။ ဝန်ထမ်းများစည်းလုံးမှုမရှိခြင်း၊ အဖွဲ့များ ကွဲနေခြင်း၊ သီးခြားစီဖြစ်နေခြင်း။

Positive Culture လက္ခဏာ (၅)ခု

- 1။ **Transparent and Open Communication:** ပွင့်လင်းမြင်သာခြင်း၊ တိုင်ပင်ဆွေးနွေးခြင်း၊ နားလည်မှုနှင့် မျှတစွာဆက်ဆံခြင်း
- 2။ **Work-Life Balance:** ဝန်ထမ်းများ၏ လုပ်ငန်းခွင်နှင့် Personal Life ကြားတွင် သင့်တင့်မျှတမှု ရှိနေခြင်း။
- 3။ **Training and Development-Focused:** စဉ်ဆက်မပြတ်လေ့လာသင်ယူခြင်း၊ ဖွံ့ဖြိုးတိုးတက်ရေး အမြဲရှေးရှုခြင်း၊ ပြည်သူနှင့်ဆက်ဆံရာတွင် ဂရုတစိုက်နှင့် လိုလားစွာ ဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်း။
- 4။ **Recognition for Hard Work:** ဆုပေး၊ ဒဏ်ပေးစနစ်ကျင့်သုံးခြင်း၊ အသိအမှတ်ပြုခြင်း။
- 5။ **Strong Team Spirit :** ဝန်ထမ်းအချင်းချင်း အပြန်အလှန် လေးစားစွာ ပြုမူဆက်ဆံခြင်း၊ တစ်ဦး၏ အကြံဉာဏ်များကို တန်ဖိုးထားတတ်ခြင်း၊ အသင်းအဖွဲ့ လုပ်ငန်းစုပေါင်းဆောင်ရွက်တတ်ခြင်း၊ ပြဿနာများကို အတူတကွ ညှိနှိုင်းအဖြေရှာခြင်း။

အဖွဲ့အစည်းဆိုင်ရာယဉ်ကျေးမှုကို ဘာကြောင့် ပြောင်းလဲရန် လိုတာလဲ?

- ဝန်ထမ်းများ၏ အမှုအကျင့်နဲ့ လုပ်ငန်းများ လုပ်ကိုင်နေမှုကိုပြောင်းလဲရန်၊
- လက်ရှိ မိမိအဖွဲ့အစည်းတွင် ကြုံတွေ့နေရသော အခက်အခဲများကို သိရှိနားလည်ပြီး ပတ်ဝန်းကျင်နှင့် လိုက်လျောညီထွေမှုရှိစေရန်၊
- အဖွဲ့အစည်း ရေရှည်တည်တံ့ခိုင်မြဲစေရန်။

Change
begins with...



ယဉ်ကျေးမှုပြုပြင်ပြောင်းလဲရေးအခြေခံစည်းမျဉ်း (၁၀)ချက်

1

Work with and within your current cultural situations.



2

Change behaviors, and mind-sets will follow.



3

Focus on a critical few behaviors.



4

Deploy your authentic informal leaders.



5

Don't let your formal leaders off the hook.



6

Link behaviors to business objectives.



7

Demonstrate impact quickly.



8

Use cross-organizational methods to go viral.



9

Align programmatic efforts with behaviors.



10

Actively manage your cultural situation over time.



ယဉ်ကျေးမှုပြုပြင်ပြောင်းလဲရေးအခြေခံစည်းမျဉ်း (၁၀)ချက်

- ၁။ လက်ရှိအခြေအနေကို လေ့လာပါ။ လိုက်လျောညီထွေရှိစွာပြောင်းလဲပါ။
- ၂။ Mind-set နှင့် အပြုအမူများကို ပြုပြင်ပြောင်းလဲပါ။
- ၃။ အဓိကအရေးပါသောအချက်များကိုသာ ပြောင်းလဲပါ။
- ၄။ Informal Leader များကို ဖော်ထုတ်ပါ။ တာဝန်ပေးပါ။ (Showing by Doing)
- ၅။ ဖြစ်စဉ်တစ်ခုလုံးတွင် ခေါင်းဆောင်ပါဝင် ပတ်သက်ပါစေ။
- ၆။ အဖွဲ့၏ ရည်ရွယ်ချက်နှင့် အပြုအမူကို ချိတ်ဆက်ပါ။
- ၇။ တိုးတက်မှုကို ထင်သာမြင်သာစွာ (အလျင်အမြန်) ပြသပါ။
- ၈။ ဆောင်ရွက်ချက်များကို အဖွဲ့အစည်းအချင်းချင်းမျှဝေပါ။ (လူမှုကွန်ယက်၊ သတင်းစာ၊ ဂျာနယ်)
- ၉။ အစီအစဉ်တကျ စနစ်တကျချိတ်ဆက်ပါ။ (Informal mechanism ကိုပါ ချိတ်ဆက်ပါ)
- ၁၀။ စဉ်ဆက်မပြတ် စီမံခန့်ခွဲပါ။ ကြီးကြပ်ကွပ်ကဲပါ။

The Productive Workplace

(ထုတ်လုပ်မှုအားကောင်းသော၊ တွင်ကျယ်သောအလုပ်ခွင်)



သင်ဆရာမကြီး - Ma Carol Leung
Human Resource Advisor
CUSO International

သင်တန်းရှင်ကြီး - ချိုးခေမိင်
MA(English), Master of Development in Contemporary
Development of China
ဒုတိယဥက္ကဋ္ဌကြီး၊ ဆင်းစုံလှေ့ချေရေးအကယ်အတိုင်ဌာန
ကျောက်ဆည်မြို့တိုင်းတစ်ခုနီးဌာန

The Productive Workplace

(ထုတ်လုပ်မှုအားကောင်းသော၊ တွင်ကျယ်သောအလုပ်ခွင်)

- The Productive Workplace
- Productive Employees
- Productive Managers

The Productive Workplace

ထုတ်လုပ်မှုအားကောင်းသော၊ အောင်မြင်သောလုပ်ငန်းခွင်တွင် အောက်ဖော်ပြပါ လက္ခဏာများရှိပါသည်-

- ရာထူးထိပ်ပိုင်းခေါင်းဆောင်များသည် အဖွဲ့အစည်းဆိုင်ရာယဉ်ကျေးမှု၏ အရေးပါမှုကို နားလည်သူများ ဖြစ်ပြီး ၎င်းသည် ဝန်ထမ်းများ၏ စွမ်းဆောင်ချက်နှင့် လုပ်ငန်းခွင်ထုတ်လုပ်မှု (အလုပ်ပြီးမြောက် တွင်ကျယ်မှု)အပေါ် အကျိုးသက်ရောက်မှုရှိကြောင်း သိရှိနားလည်သူဖြစ်ခြင်း၊
- ဝန်ထမ်းများနှင့်စီမံခန့်ခွဲမှုအတွက် အလုပ်ခွင်မှာထားရှိသင့်သော စံ၊ တန်ဖိုးထားမှုကို ဦးတည်သော ကျင့်ဝတ်ဆိုင်ရာသင်တန်းများ ဆောင်ရွက်ပေးခြင်း၊ (the benefit of diversity and principled behaviors)
- မန်နေဂျာများနှင့် ကြီးကြပ်သူများအတွက် “စီမံခန့်ခွဲရေးကျွမ်းကျင်မှုဆိုင်ရာသင်တန်းများ” စီစဉ်ပို့ချ ပေးခြင်း၊ မန်နေဂျာနှင့် ကြီးကြပ်သူ၏ အားပေးမှု၊ ပံ့ပိုးကူညီမှု၊ တုံ့ပြန်သဘောထားရယူမှုနှင့် စိတ်ဝင်စားမှုကို လှုံ့ဆော်ပေးနိုင်မှုသည် ဝန်ထမ်းများ၏ ပူးပေါင်းပါဝင်လာမှုနှင့် လုပ်ငန်း စွမ်းဆောင်ချက်ကို ပိုမိုကောင်းမွန်တိုးတက်လာစေပါသည်။

The Productive Workplace

- အလုပ်ခွင်ဆိုင်ရာ စည်းမျဉ်းစည်းကမ်းများသည် ဝန်ထမ်းများကြားဆက်ဆံရေး အကျိုးပြု ကောင်းမွန်စေခြင်းကို ရည်ရွယ်ပြီး ထိရောက်ကောင်းမွန်သော ဆက်သွယ်ဆက်ဆံရေး၊ မတူညီသောပေါင်းသင်းဆက်ဆံမှုပုံစံများနှင့် နည်းဗျူဟာများ စသည့် သင်တန်းအစီအစဉ်များသည် လုပ်ငန်းခွင်တွင် ဖြစ်လေ့ဖြစ်ထရှိသော နားလည်မှုလွဲမှားခြင်းနှင့် ပဋိပက္ခဖြစ်ခြင်းတို့နှင့် ပတ်သက်၍ ကောင်းမွန်သော ဆက်ဆံရေးဖြစ်လာစေရန် ရည်ရွယ်ဆောင်ရွက်ခြင်းဖြစ်ပါသည်။
- လုပ်ငန်းအသင်းအဖွဲ့များသည် ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်ခြင်း၊ အသင်းအဖွဲ့သဏ္ဍာန်ဆောင်ရွက်မှု အလေ့အထကို တန်ဖိုးထားခြင်း၊
- လူ့စွမ်းအားအရင်းအမြစ် စီမံခန့်ခွဲမှုနည်းလမ်းများနှင့် လုပ်ငန်းစဉ်များသည် စီမံခန့်ခွဲသူများအား အဖွဲ့အစည်းဆိုင်ရာယဉ်ကျေးမှုနှင့် ကိုက်ညီသော ဝန်ထမ်းများ ရရှိခန့်အပ်နိုင်ရန် ကူညီပေးပါသည်။
- ခေါင်းဆောင်များ၊ မန်နေဂျာများနှင့် ဝန်ထမ်းများအား တက်ကြွစွာ လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်ကြခြင်းဖြင့် အလိုရှိသော အဖွဲ့အစည်းဆိုင်ရာယဉ်ကျေးမှုကို ပုံဖော်ဖန်တီး၊ ထိန်းသိမ်းဖော်ဆောင်သွားနိုင်မည် ဖြစ်ပါသည်။

ဝန်ထမ်းကောင်းတစ်ဦး၏ အရည်အချင်းများ(Productive Employees)

- အလုပ်ခွင်ဆိုင်ရာ စည်းမျဉ်းစည်းကမ်းများ၊ မူဝါဒများနှင့် လုပ်ထုံးလုပ်နည်းများအတိုင်း လိုက်နာဆောင်ရွက်မှု၊
- မိမိတို့တာဝန်နှင့် ဝတ္တရားများကို အကောင်းဆုံးကျေပွန်အောင် ထမ်းဆောင်ခြင်း၊
- အကြီးအကဲများ၊ မန်နေဂျာများနှင့် လုပ်ဖော်ကိုင်ဖက်များအကြား အပြန်အလှန် လေးစားမှုရှိခြင်း၊ ယဉ်ကျေးပျူငှာ၍ နှစ်လိုဖွယ်ကောင်းစွာ ဆက်ဆံရေးကို တိုးမြှင့်ခြင်း၊ လုပ်ငန်းခွင်အနေအထားကို ထိန်းသိမ်းခြင်း၊
- အလုပ်ခွင်မှာ ကြမ်းတမ်းစွာဆက်ဆံခြင်း၊ သူတစ်ပါးအား ကိုယ်/စိတ်အနှောင့်အယှက်ဖြစ်စေခြင်း အားလုံးကို ရှောင်ကြဉ်၍ သာယာသော လုပ်ငန်းခွင်ဖြစ်စေရန် ထိန်းသိမ်းခြင်း၊
- မျှတသော ဆက်ဆံရေးဖြစ်စေရန် ကောင်းမွန်သင့်လျော်သော အပြုအမူကို ကိုယ်တိုင်ပြုကျင့်ဆောင်ရွက်ခြင်း။

ဝန်ထမ်းကောင်းတစ်ဦး၏ အရည်အချင်းများ(Productive Employees)

- ဝန်ထမ်းများကို သူတို့၏ လုပ်ငန်းတာဝန်၊ ဝတ္တရားများနှင့် လိုအပ်သည်များကို သိရှိနားလည်စေရမည်။ လိုအပ်ပါက သူတို့မန်နေဂျာထံမှ အကူအညီရယူနိုင်ကြောင်း သိထားပါစေ။
- သူတို့၏ လုပ်ငန်းခွင်ကို သပ်သပ်ရပ်ရပ်ရှိစေပြီး အရည်အချင်းပြည့်ဝကျွမ်းကျင်မှုကို ပေါ်လွင်နေပါစေ။
- လျှို့ဝှက်ချက်များအတွက် လုံခြုံစိတ်ချရမှု၊ အလုပ်ခွင်တွင် ဝန်ထမ်းများ၏ ပိုင်ဆိုင်မှုများအား လုံခြုံစိတ်ချရမှု၊ အလုပ်ရှင်က ပံ့ပိုးပေးထားသော လုပ်ငန်းခွင်သုံးကိရိယာများ စိတ်ချရမှုရှိပါစေ။
- လုပ်ငန်းခွင်နှင့် ကိုင်တွယ်အသုံးပြုနေရသော ပစ္စည်းကိရိယာများ၏ ဆေးကင်းလုံခြုံစိတ်ချရမှုနှင့် ပတ်သက်ပါက ကြီးကြပ်သူထံ သတင်းပေးပို့ပါစေ။

မန်နေဂျာကောင်းတစ်ဦး၏ အရည်အချင်းများ(Productive Managers)

- Provide Meaningful Feedback in a constructive manner on a regular basis
 - ဝန်ထမ်းအား အပြုသဘောဆောင်သော တုံ့ပြန်သဘောထားပေးခြင်းသည် အခြေခံကျသော စီမံခန့်ခွဲမှုစွမ်းရည်ဖြစ်သည်။
 - ဝန်ထမ်းများကို အားပေးတိုက်တွန်းသည့်အနေဖြင့် ပုံမှန်ပံ့ပိုးပေးခြင်း၊ လိုအပ်သလိုတုံ့ပြန်အကူအညီပေးခြင်းသည် ကောင်းမွန်ထိရောက်သော စီမံခန့်ခွဲမှုတွင် အရေးကြီးသည့် အခြေခံစွမ်းရည်တစ်ရပ်ဖြစ်ပါသည်။
 - တုံ့ပြန်မှုက အမြဲတမ်းအပြုသဘောဖြစ်ရန် စီမံခန့်ခွဲမှု မလွယ်ကူပါဘူး။
 - ဒါပေမယ့် အလုပ်တစ်ခုကောင်းစွာပြီးမြောက်ရန် အပြုသဘောဆောင်တဲ့ တုံ့ပြန်အားပေးမှု (သို့မဟုတ်) လုပ်ငန်းစွမ်းဆောင်ချက် တိုးတက်ကောင်းမွန်တဲ့အခါ အသိအမှတ်ပြုမှုတုံ့ပြန်မှုတို့ လိုအပ်ပါသည်။ သို့မှသာ လေးနက်ခိုင်မြဲသော လုပ်ငန်းခွင်ဆက်ဆံရေးကို တည်ဆောက်နိုင်မည်။

Productive Managers

- **Respect Employees as individuals - ဝန်ထမ်းတိုင်းကိုလေးစားပါ။**

- သူတစ်ပါးအပေါ်လေးစားမှုရှိခြင်းသည် ရိုးရှင်းပေမယ့် အင်အားကောင်းသော လုံ့ဆော်တိုက်တွန်းမှု ဖြစ်ပါသည်။ လေးစားမှု မရှိလျှင်တော့ ဆန့်ကျင်ဘက် အကျိုးကျေးဇူးရမည်ဖြစ်ပါသည်။ ဝန်ထမ်းများဟာ စစ်မှန်စွာလေးစားမှုခံရလျှင် ပို၍တက်ကြွပျော်ရွှင်ပြီး အဖွဲ့အစည်း၏ အောင်မြင်မှု အတွက် အားသွန်ခွန်စိုက် ပါဝင်ဆောင်ရွက်လာမှာဖြစ်ပါသည်။

- **Participate in skills training - ကျွမ်းကျင်မှုဆိုင်ရာသင်တန်းများဖန်တီးပေးခြင်း။**

- အဖွဲ့အစည်းများဟာ အလယ်အလတ်အဆင့် စီမံခန့်ခွဲသူများနှင့် ကြီးကြပ်သူများအတွက် ဦးတည်ခြင်းထက် “ခေါင်းဆောင်မှုသင်တန်း”များသာ အမြောက်အမြား ရင်းနှီးအကုန်ကျခံ ဆောင်ရွက်နေမှုသည် လွဲမှားခြင်းတစ်ရပ်ဖြစ်နေပါသည်။ အများအားဖြင့် မန်နေဂျာအသစ် (သို့မဟုတ်) အတွေ့အကြုံနည်းသေးသော ကြီးကြပ်သူသည် အတွေ့အကြုံများပြီး ကျင့်သားရ ပြီးဖြစ်သော ခေါင်းဆောင်ထက် သူတို့၏ ဘဝရှေ့ရေးတိုးတက်မှုအဆင့်များအတွက် သင်တန်းများ ပိုမိုလိုအပ်သည်။

Productive Managers

- **Recognition - အသိအမှတ်ပြုခြင်း။**

- တာဝန်ယူဆောင်ရွက်သော အလုပ်တစ်ခုပြီးမြောက်တဲ့အခါ စကားနှင့် ချီးကျူးအသိအမှတ်ပြုခြင်းလောက် စီမံခန့်ခွဲတဲ့နေရာမှာ အောင်မြင်နိုင်တာမရှိပါ။ အသိအမှတ်ပြုခြင်းသည် ဝန်ထမ်း၏ လုပ်ရည်ကိုင်ရည့်အတွက် အားကောင်းသော လှုံ့ဆော်မှုတစ်ရပ်ဖြစ်ပါသည်။

- **Model behavior that makes employees proud to be part of the team - ဝန်ထမ်းအားလုံးကို အဖွဲ့အစည်း၏ အစိတ်အပိုင်းဟု ဂုဏ်ထူးလာစေရန် စံနမူနာပြု ပြုမှုဆောင်ရွက်ပါ။**

- ဝန်ထမ်းများဟာ စိတ်ပျက်အားလျော့စေသော ယုံကြည်မှုကို ပျက်စီးစေသော ခေါင်းဆောင်ကို အရိုအသေကင်းခဲ့စွာ ပြုမှုဆက်ဆံကြမည်ဖြစ်ပြီး
- အားပေးတိုက်တွန်းသော ခေါင်းဆောင်ကိုတော့ ဝန်ထမ်းတိုင်းက ကျေနပ်မှုအပြည့်နဲ့ ရိုသေလေးစားကြမည်ဖြစ်ပါသည်။
- ဝန်ထမ်းများသည် ခေါင်းဆောင်များကို အမြဲစောင့်ကြည့်အကဲခတ်နေလေ့ရှိပါသည်။
- အပြောနှင့် အလုပ်ညီသော ခေါင်းဆောင်ကို ဝန်ထမ်းများက လျင်မြန်စွာသတိပြုမိတတ်ပြီး ထို့အတူ အပြောတခြား အလုပ်တခြားဆိုလျှင်လည်း သတိပြုမိမှာဖြစ်ပါသည်။

လုပ်ငန်းခွင်ဆိုင်ရာ ဆက်သွယ်ဆက်ဆံရေး (Workplace Communication)



ဆိုင်ခန်းမကြီး - Ma Carol Leung
Human Resource Advisor
CUSO International

ဆိုင်ခန်းမကြီး - ဒေါ်ခင်မာမာ M.Com (Master of Commerce)
MPA (Master of Public Administration in Saemaul Undong and
Community Development, Korea)
လက်ထောက်ဥက္ကဋ္ဌ (စီမံခန့်ခွဲရေးဌာန)
ကျေးလက်ဒေသဖွံ့ဖြိုးတိုးတက်ရေးဦးစီးဌာန

Workplace Communication

လုပ်ငန်းခွင်ဆိုင်ရာ ဆက်သွယ်ဆက်ဆံရေး

- **Effective Communication**
 - **Good Communication Practices**
 - **Behavior Style and Communication**
 - **Communication Do's and Don'ts**
 - **How to Receive Feedback**
 - **How to Provide Feedback**
- ထိရောက်သောဆက်သွယ်ရေး၊
 - ကောင်းမွန်သော ဆက်ဆံရေး အလေ့အကျင့်များ၊
 - အပြုအမူနှင့်ဆက်သွယ်ဆက်ဆံရေး၊
 - ဆက်သွယ်ဆက်ဆံရေးမှာဆောင်ရန်၊ ရှောင်ရန်၊
 - တုံ့ပြန်သဘောထားရအောင်ဘယ်လိုလုပ်မလဲ၊
 - ရရှိလာသောတုံ့ပြန် သဘောထားကိုဘယ်လိုပံ့ပိုးပေးမလဲ၊

ဘာကြောင့်ဆက်သွယ် ဆက်ဆံကြသလဲ ?

စကားပြောခြင်း၊ စာရေးသားခြင်း၊ စကားလုံးမဟုတ်သော အသံများ၊ ကိုယ်အမူအရာ၊ မျက်နှာထား စသည့်တို့တစ်ခုချင်းဖြစ်စေ၊ ပေါင်းစု၍ ဖြစ်စေ အချင်းချင်း ဆက်သွယ်ဆက်ဆံမှု ပြုကြသည်။

အဓိကအကြောင်းအရာ (၃)ခုအတွက် အချင်းချင်းဆက်သွယ် ပြောဆို ကြသည်-

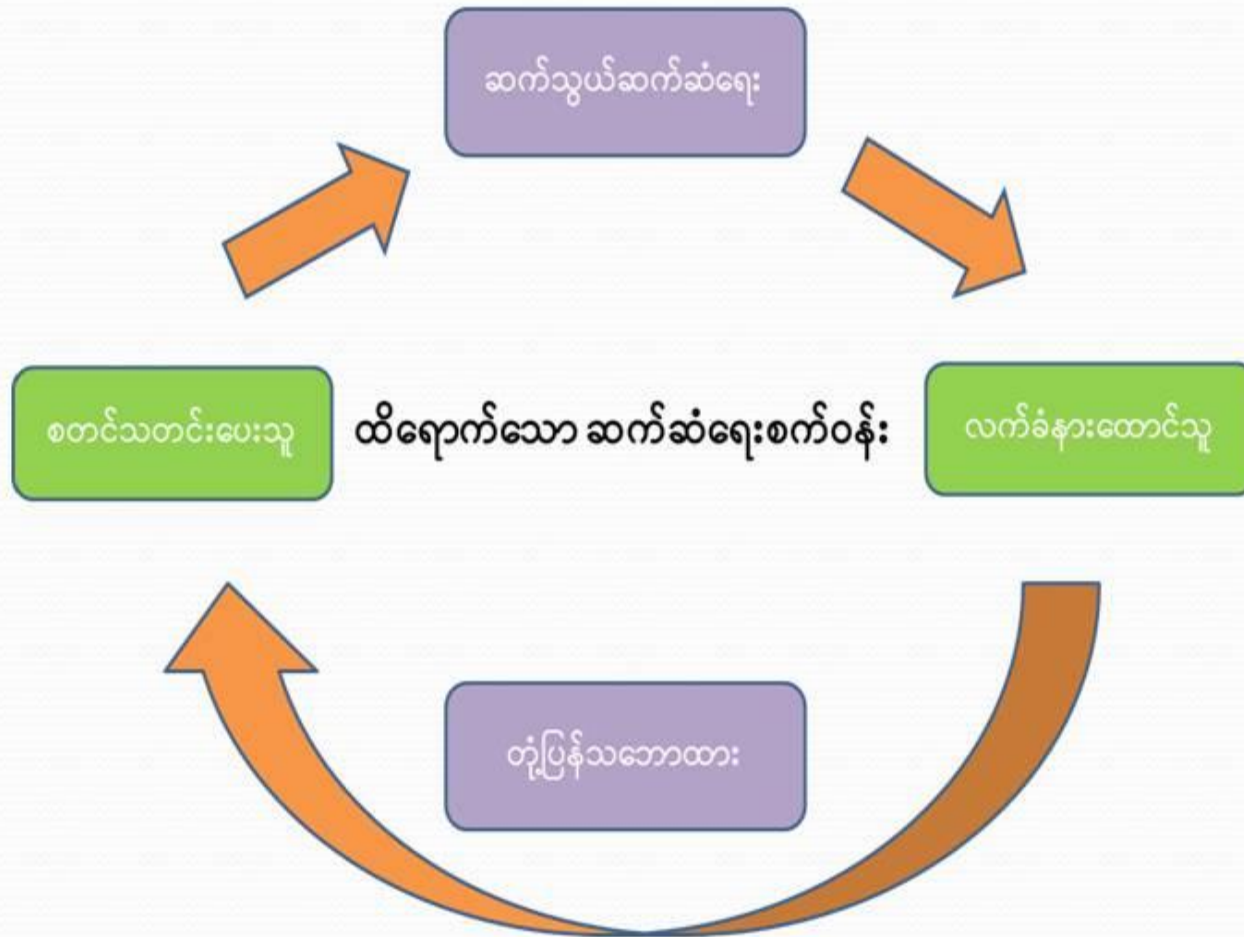
- ❑ ပတ်သက်ဆက်သွယ်မှု၊ ဆက်ဆံရေးကို ထိန်းသိမ်းရန်၊
- ❑ သတင်းအချက်အလက်တွေ့မျှဝေရန်၊ ရယူရန်၊
- ❑ အတွေးအမြင် ရှုထောင့်တစ်ခုကို သူတစ်ပါးယုံကြည် လက်ခံ လာစေရန် သိမ်းသွင်းပြောဆိုရန်၊

ဆက်သွယ်ဆက်ဆံရေး စက်ဝန်း

ဆက်သွယ်ဆက်ဆံရေးတွင် ပါဝင်သော အစိတ်အပိုင်းများမှာ-

- Sender - သတင်းစကား စတင်ပေးသူ၊ ပြောသူ၊
- Receiver - သတင်းစကားလက်ခံရရှိသူ၊ နားထောင်သူ၊
- Feedback - သတင်းစကားနားထောင်သူကနားလည်/မလည်၊ ရှင်းလင်းမှုရှိ/မရှိ အတည်ပြုနိုင်ရန် သတင်းစကား စပြောသူသို့ တုံ့ပြန်မှု၊
- Repeat loop - ပေးလိုက်တဲ့သတင်းစကား မရှင်းလင်းတဲ့အခါ(သို့မဟုတ်) ပိုပြီးသတင်းအချက်အလက် လိုအပ်တဲ့အခါ ဒီဖြစ်စဉ်အတိုင်း ထပ်ခါတလဲလဲ ဖြစ်နေမယ်.....။

Effective Communication Cycle



လုပ်ငန်းခွင်ဆိုင်ရာ ဆက်သွယ်ဆက်ဆံရေး

- ❖ အဖွဲ့အစည်းတစ်ခု၏ အဆင့်တိုင်းအတွက် အားကောင်းသော လုပ်ငန်းခွင်ဆိုင်ရာ ဆက်ဆံရေးကို ထိန်းသိမ်းခြင်းနှင့် လုပ်ငန်းစွမ်းဆောင်ရည် မြင့်မားခြင်းအတွက် ထိရောက်သော လုပ်ငန်းခွင် ဆက်ဆံရေးသည် မရှိမဖြစ်အရေးပါသော အရာဖြစ်ပါသည်။
- ❖ ကောင်းမွန်သော ဆက်ဆံရေးအလေ့အကျင့်များသည် ပေါင်းသင်း ဆက်ဆံရေး အောင်မြင်မှုအတွက် အဓိကကျပါသည်။
- ❖ လုပ်ငန်းခွင်ဆက်ဆံရေး ညံ့ဖျင်းခြင်းသည် ငြီးငွေ့ဖွယ်ကောင်းပြီး တက်ကြွမှု ကင်းသော၊ စိတ်ပါဝင်စားမှုနည်းသော ဝန်ထမ်းများ ဖြစ်လာစေ ပါသည်။
- ❖ ထိရောက်သော လုပ်ငန်းခွင်ဆက်ဆံရေးသည် အဖွဲ့အစည်းတစ်ခု၏ ရည်မှန်းချက်ကို အောင်မြင်စွာ ရယူနိုင်ရန် လိုအပ်သော စွမ်းရည်အတွက် အရေးကြီးသော အရာ ဖြစ်ပါသည်။

ထိရောက်သော ဆက်သွယ်ဆက်ဆံရေးဆိုတာဘာလဲ ?

- ပြောဆိုဆက်ဆံရေးဆိုသည်မှာ သတင်းအချက်အလက်တွေ ဖလှယ်ရုံလောက် မဟုတ်ပါ။ သတင်းအချက်အလက်တွေရဲ့ နောက်မှာ ဘာရည်ရွယ်ချက်တွေ၊ ဘယ်လိုခံစားချက်တွေ ရှိလဲ ဆိုတာကိုပါ နားလည်ခြင်းတွေ ပါဝင်ပါတယ်။
- ထိရောက်သော ဆက်ဆံရေးဆိုတာ နှစ်ဖက်နှစ်လမ်းပါ။ ကိုယ်ပေးတဲ့သတင်းစကားကို ကိုယ်ဆိုလိုတဲ့အတိုင်း ခံယူနားလည်အောင် ဘယ်လိုပြောမလဲဆိုတာသာမက တစ်ဖက်ပြော စကားရဲ့ ဆိုလိုရင်းအဓိပ္ပာယ်ကို အပြည့်အဝ နားလည်အောင် ဘယ်လိုနားထောင်မလဲ ဆိုတာလဲ ပါဝင်တယ်။
- ထိရောက်တဲ့ပြောဆိုဆက်ဆံရေးမှာ စကားလုံးမဟုတ်တဲ့ဆက်ဆံရေးများ၊ အလေးထား နားထောင်ခြင်း၊ ရှင်းလင်းစွာပေါင်းသင်းဆက်ဆံတတ်သည့်စွမ်းရည်၊ သင်ရဲ့ ကိုယ်ပိုင် ခံစားချက်တွေကို သတိပြုနားလည်သည့်စွမ်းရည်၊ ထို့အတူ ကိုယ်ဆက်ဆံရတဲ့ သူရဲ့ခံစားမှုကို သတိပြုနားလည်တဲ့ စွမ်းရည်တွေ ပေါင်းစုထားခြင်း ဖြစ်ပါသည်။

ကောင်းမွန်သော ဆက်ဆံရေး အလေ့အကျင့်များ

➔ “နားလည်အောင် နားထောင်ပါ - Listen to Understand” ←

- ❖ စကားပြောခြင်း၊ ဆွေးနွေးခြင်း၌ တဖက်လူပြောစကားကို အပြည့်အဝ နားလည်အောင် နားထောင်မယ့်အစား ဘယ်လိုတုံ့ပြန်ရမလဲ ဆိုတာကို အာရုံစိုက်နေတတ်ကြပါတယ်။
- ❖ ပေါင်းသင်းဆက်ဆံရေး ကောင်းမွန်ခြင်းဆိုတာ နည်းနည်းပြော၊ များများ နားထောင်တာပဲ ဖြစ်ပါတယ်။
- ❖ နားထောင်ခြင်းဟာ ပြောတဲ့စကား၊ ပေးတဲ့သတင်းကို နားလည်ရုံ သာမက ပြောတဲ့သူရဲ့ စိတ်ခံစားမှုကို နားလည်ဖို့ပါ ဆိုလိုပါတယ်။

“အမှုအရာကိုလဲ သတိပြုပါ - Be Aware of Nonverbal Signals”

- ❖ စကားလုံးမဟုတ်တဲ့ ဆက်ဆံရေး (သို့မဟုတ်) ကိုယ်အမှုအရာတွင် မျက်နှာထား၊ ကိုယ်အမှုအရာ လှုပ်ရှားမှု၊ မျက်လုံးအမှုအရာ၊ အသံနေအသံထား စသည်တို့ပါဝင်ပါသည်။
- ❖ အခြားသူများရဲ့ အထက်ပါအမှုအရာများကိုလည်း သတိပြုပါ။ သူတို့ရဲ့ကြည့်ပုံ၊ ပြောပုံ၊ လှုပ်ရှားပုံ၊ စကားသံတွေဟာ စကားလုံးသီးသန့်ထက် သူတို့ဘယ်လိုခံစားချက်တွေရှိတယ်ဆိုတာ သင်ပိုသိလာမှာဖြစ်သလို၊ သင်ကြည့်ပုံ၊ နားထောင်ပုံ၊ ပြုမူလှုပ်ရှားပုံ၊ တုံ့ပြန်ပုံတွေဟာ သင်ဘာပြောသလဲဆိုတာထက် သင်ဘယ်လိုခံစားချက်၊ ခံယူချက်တို့ကြောင့် ပြောတယ်ဆိုတာ ပိုသိရှိစေမှာ ဖြစ်ပါတယ်။
- ❖ ဒီအချက်တွေကို ပိုမိုနားလည်အောင်ကြိုးစားမယ်၊ အရည်အသွေးတွေ ဖြည့်ကျင့် ကြိုးစားထားမယ်ဆိုပါက အချင်းချင်း နားလည်မှု ပိုရှိလာမယ်၊ ခက်ခဲတဲ့အနေအထားတွေ ဖြေရှင်း ကျော်ဖြတ်နိုင်မယ်၊ ပိုမိုကောင်းမွန်သော ပေါင်းသင်းဆက်ဆံရေးကို တည်ဆောက်နိုင်မှာ ဖြစ်ပါတယ်။

သင့်ရဲ့စိတ်ခံစားမှုကို ထိန်းချုပ်ပါ

- မိမိ၏ စိတ်ခံစားချက်ကို သတိပြုပါ။ ထိန်းချုပ်နိုင်ရန် သုံးသပ်လေ့လာပါ။
- စိတ်ဆိုး၊ စိတ်ဖိစီးမှုတွေ ခံစားရတဲ့အခါ လူတွေသည်ရှုပ်ထွေးမှု၊ စိတ် အနှောက်အယှက်ဖြစ်မှု စသည့်အမှုအရာတွေဖြစ်လာတတ်ခြင်း၊ တဖက်သားအပေါ် အဓိပ္ပာယ်ကောက်လွဲခြင်း ကမူးရှူးထိုးအပြုအမူတွေ ပြုမူမိခြင်း စတာတွေပြုလုပ်မိတတ်ကြပါသည်။
- ကိုယ့်အထက်အရာရှိတွေ၊ လုပ်ဖော်ကိုင်ဖက်တွေနဲ့ သဘောကွဲလွဲသည့်အခါ စိတ်ဖိစီးမှုတွေ ခံစားဖူးသလား?
- ဒီလိုဖြစ်ပြီးနောက် ဝမ်းနည်းမှု၊ စိတ်မကောင်းဖြစ်မှုတွေ၊ နောင်တရမှုတွေ ခံစားဖူးပါသလား?
- တည်တည်ငြိမ်ငြိမ်နဲ့ ကိုယ့်ဖာသာထိန်းသိမ်းနိုင်ရင် ဒီလိုနောင်တတွေရှောင်လွှဲနိုင်သလို အခြားသူများကိုလည်း တည်တည်ငြိမ်ငြိမ်ရှိနိုင်ဖို့ ကူညီပေးနိုင်မှာ ဖြစ်ပါတယ်။
- တည်တည်ငြိမ်ငြိမ်ရှိခြင်းဖြင့် အခြေအနေမှန်ကို သိရှိ၍ တုံ့ပြန်မှု လို/မလို(သို့မဟုတ်) နှုတ်ဆိတ်နေခြင်းက ပိုမိုကောင်းသလားအကဲဖြတ်နိုင်မည်ဖြစ်ပါသည်။

လေးစားမှုရှိပါ။ ဒါပေမဲ့ ပွင့်ပွင့်လင်းလင်းဆက်ဆံပါ

- ❖ ပေါင်းသင်းဆက်ဆံရေးမှာ ပွင့်ပွင့်လင်းလင်းရှိအောင် အမြဲကြိုးစားပါ။
- ❖ ပွင့်လင်းသည်ဆိုရာ၌ သင့်ရဲ့အတွေးအခေါ်၊ ခံစားချက်နှင့် လိုလားချက် တွေကိုရိုးသား ပွင့်လင်းစွာတောင်းဆိုရာတွင် မိမိကိုယ်တိုင်လည်း ခိုင်ခိုင်မာမာ ရပ်တည်သလို တဖက်လူအား လေးလေးစားစားရှိခြင်းကို ဆိုလိုပါသည်။
- ❖ ဆန့်ကျင်ခြင်း၊ ရန်လိုခြင်း၊ တောင်းဆိုခြင်းသဘောတွေမဟုတ်ပါ။ ကောင်းမွန်ထိရောက်သော ဆက်သွယ်ဆက်ဆံရေးဆိုသည်မှာ ကိုယ့်ရဲ့ထင်မြင် ယူဆချက်တွေနှင့် သူတစ်ပါးအပေါ်ဖိအား ပေးခြင်း၊ ငြင်းခုံအနိုင်ယူခြင်းတို့ မဟုတ်ဘဲ တစ်ဖက်လူအပေါ် နားလည်သဘောပေါက်ဖို့ အမြဲကြိုးစား ခြင်းသာ ဖြစ်ပါတယ်။

အပြုအမူနှင့် ဆက်သွယ်ဆက်ဆံရေး

- ❖ အချိန်ကြာမြင့်စွာ ကျင့်သားရပြီးသော အပြုအမူ၊ အလေ့အကျင့်ပုံစံဖြစ်ပြီး လူတစ်ဦးချင်းရဲ့ စရိုက်လက္ခဏာဖြစ်သည်။
- ❖ လူတစ်ဦး၏ ပြုမူပုံသည် သူ၏ ပေါင်းသင်းဆက်ဆံရေးအလေ့အထအပါအဝင် လုပ်ပုံကိုင်ပုံတွေပါ သက်ရောက်လေ့ရှိပါသည်။ ပေါင်းသင်းဆက်ဆံရေး အလေ့အထဆိုရာတွင်-
 - ❖ ဆက်ဆံပြောဆိုသည့် ကိုယ်နှုတ်အမူအရာ၊
 - ❖ သတင်းအချက်အလက်တွေကို ဘယ်လိုရယူသလဲ? ဘယ်လိုပေးသလဲ?
 - ❖ ယုံကြည်မှုနှင့် ဆက်ဆံရေးကို ဘယ်လိုစတင် တည်ဆောက်သလဲ?
 - ❖ ပဋိပက္ခတွေကို ဘယ်လိုချဉ်းကပ်သလဲ၊ စီမံခန့်ခွဲဖြေရှင်းသလဲ?
 - ❖ ပြဿနာတွေကို ဘယ်လိုဖြေရှင်းသလဲ? ဆုံးဖြတ်ချက်တွေ ဘယ်လိုချသလဲ?

ပြုမှုဆက်ဆံပုံ (Passive)

- ဘယ်လိုခံစားရတယ်၊ ဘာလိုချင်တယ်၊ ဘာဖြစ်စေချင်တယ်ဆိုတာ မပြောဘဲနှုတ်ဆိတ် နေခြင်း၊
- ခံစားချက်တွေကို အခြားသူအား ဖော်ပြလေ့မရှိခြင်း၊
- ကိုယ်ဖြစ်ချင်တာကို တောင်းဆိုရာ၌ တောင်းတောင်းပန်ပန်ပြောဆို တတ်ခြင်း၊
- တစ်ခြားသူတွေနှင့် သဘောထားကွဲလွဲကြောင်း ကိုဝန်မခံဘဲ ငြင်းဆန်လေ့ ရှိခြင်း၊
- ပဋိပက္ခတွေကို ရှောင်လွှဲတတ်ခြင်း၊
- မိမိစိတ်ဆန္ဒထက် သူတစ်ပါးပျော်ရွှင်အဆင်ပြေစေဖို့ ဦးစားပေးခြင်း၊

ပြုမူဆက်ဆံပုံ-ရန်လိုစွာဆက်ဆံတတ်ခြင်း

- တစ်ခြားသူတွေရဲ့အမြင်က အရေးမပါ။ ကျိုးကြောင်းမဆီလျော်ဘူးဟု ထင်မြင်လျက်မိမိဆန္ဒ၊ ခံစားချက်ကိုသာဖော်ပြခြင်း။
- တစ်ခြားသူတွေ၏ ထင်မြင်ချက်လိုလားချက်များကို သေးသိမ်တယ်ဟု သဘောထားခြင်း။ ဖယ်ထုတ်လစ်လျူရှုထားခြင်း။
- အော်ဟစ်ပြောဆိုခြင်း၊ ဖော်ကားဖော်ကားပြောဆိုခြင်း၊ စက်ဆုပ်ဖွယ် စကားလုံးများ ပြောဆိုသုံးနှုန်းခြင်းသည် လုပ်ငန်းခွင်မှာ ရန်လိုသော၊ နိုင်လိုမင်းထက်ပြုမူတတ်သော ဆက်ဆံရေး အပြုအမူများဖြစ်သည်။
- ရည်ရွယ်ချက်ကတော့ အခြားသူများအပေါ် လွှမ်းမိုးအနိုင်ယူရန် ဖြစ်ပါသည်။

ပြုမူဆက်ဆံပုံ (Passive-Aggressive)

- အလုပ်ကိုအချိန်ရွှေ့ဆိုင်းခြင်း၊ ခေါင်းမာခြင်း၊ စိတ်ဆိုးတတ်ခြင်း၊ တာဝန်ပေးထားတဲ့အလုပ်မပြီးတဲ့အခါ အခြေအတင်ပြောဆိုတတ်ခြင်း စသည့် ဆန့်ကျင်သည့် အပြုအမူများကို သွယ်ဝိုက်ဖော်ပြတတ်ခြင်း။
- ဥပမာ တစ်စုံတစ်ယောက်နှင့် စိတ်ဆိုးတဲ့အခါ သူတို့နှင့် စကားမပြောဘဲနေခြင်း၊ ဝမ်းနည်းခြင်း၊ ဒေါသထွက်ခြင်း၊ စိတ်မကျေမနပ်ဖြစ်ခြင်း မိမိခံစားရသည့်အခါ ရိုးရိုးသားသားပြောဆိုဆက်ဆံသည့် အစား၊ တစ်ဖက်သားကိုဒေါသအလျောက် ပြောဆိုဆက်ဆံခြင်း၊ စိတ်လိုက်မာန်ပါ ပြောဆိုပြုမူတတ်ခြင်း၊ ဘာမှမပြောဘဲ စိတ်ဆိုး၍ တိတ်တိတ်နေခြင်း စသည့်ဖြင့် စိတ်ဆိုးနေကြောင်း ပေါ်လွင်စေခြင်း။

ပြုမူဆက်ဆံပုံ- အတိအလင်း အခိုင်အမာ (Assertive)

- မိမိလိုလားချက်များနှင့် ဆန္ဒကို ရိုးရိုးသားသားနှင့် တိုက်ရိုက် ဖော်ပြခြင်း။
- ကိုယ်သာအမှန်လိုမယူဆဘူး။
- အခြားသူမှလည်း မတူညီတဲ့အတွေးအမြင်၊ ခံယူချက်ရှိတယ်ဆိုတာ လက်ခံထားတယ်။
- အခြားသူတွေကို ဖယ်ထုတ်ထားခြင်း။ မထီမဲ့မြင်ပြုခြင်း မလုပ်ဘဲ သူတို့ရဲ့ မတူညီတဲ့ အမြင်အတွေးတွေကိုလည်း ဖော်ထုတ်ခွင့်ပြုခြင်း။
- မိမိကိုယ်တိုင်ရော သူတစ်ပါးကိုပါ အပြန်အလှန်လေးစားခြင်း။

Cross Cultural Communication

- ယဉ်ကျေးမှုအဖွဲ့ဆိုသည်မှာ မတူညီတဲ့ လူနေမှုစနစ်ရှိသည့် လူ့အဖွဲ့အစည်း တစ်ရပ်ကို ဆိုလိုပါသည်။
- လူမျိုးစုတစ်ခုချင်းစီ၏ ကွဲပြားသော ယဉ်ကျေးမှုသည် အဆိုပါ ယဉ်ကျေးမှုကို ပုံဖော်ရုံသာမက အခြားလူမျိုးစုများနှင့် ဆက်စပ်ပုံကို ဖော်ပြသည်။
- လူ့အဖွဲ့အစည်းအတွင်းရှိ လူမျိုးအသီးသီးတစ်ခုနှင့်တစ်ခု ဆက်သွယ် ဆက်ဆံမှု နည်းလမ်းများ ဖော်ထုတ်ခြင်းသည် မတူညီသော ယဉ်ကျေးမှု အုပ်စုများနှင့် ပေါင်းသင်းဆက်ဆံရေးလမ်းကြောင်းများ အတွက် အဓိကဖြစ်သည်။
- ပေါင်းသင်းဆက်ဆံရေး ဆိုသည်မှာ လေ့လာသင်ယူရမည့် စွမ်းရည်ဖြစ်ပြီး၊ သည်းခံခြင်းနှင့်အလေ့အကျင့်လည်း လိုအပ်ပါသည်။ အခြားယဉ်ကျေးမှု ဓလေ့ စရိုက်များအကြောင်း နားလည် သဘောပေါက်ခြင်းဖြင့် မိမိကိုယ်တိုင်၏ ပေါင်းသင်းဆက်ဆံရေး စွမ်းရည်ကိုလည်း တိုးတက်စေမည်ဖြစ်ပါသည်။

တူညီသော ယဉ်ကျေးသောတစ်ခုနှင့်တစ်ခု ဆက်သွယ် ဆက်ဆံခြင်း

- အကျွမ်းတဝင်မရှိတဲ့ အခြေအနေများမှာ အတွေးအခေါ်အသစ်၊ အခြေအနေသစ်ကို လက်ခံနိုင်သည့် စိတ်ထားရှိခြင်း၊
- တစ်ဦးနှင့်တစ်ဦး ဆက်ဆံပုံတွေ မတူညီဘူးဆိုတာ သတိပြုခြင်း၊
- လူမျိုးအသီးသီး၏ မတူညီတဲ့ယဉ်ကျေးမှုနှင့် ထုံးတမ်းအစဉ်အလာ များကို နားလည်အောင် ကြိုးစားခြင်း၊
- အခြားသူများအား သတင်းအချက်အလက်များ ပံ့ပိုးလိုစိတ်ရှိခြင်းနှင့် အားပေးတိုက်တွန်းတက်ခြင်း၊ ၎င်းတို့၏ အကြံဉာဏ်၊ အမြင်ကိုလည်းရယူခြင်း၊
- လေ့လာသင်ယူလိုစိတ်ရှိခြင်းနှင့် အခြေအနေသစ်များနှင့် ကိုက်ညီ အဆင်ပြေစေခြင်း၊
- စစ်မှန်ပွင့်လင်းမှုနှင့် ယုံကြည်စိတ်ချရမှု ရှိကြောင်း ပြသခြင်း။

လုပ်ငန်းခွင်ဆက်ဆံရေးမှာ ဆောင်ရန် အချက်များ

- လုပ်ငန်းအောင်မြင်ဖို့အတွက် ကိုယ်ဘာလုပ်ပေးနိုင်သလဲဆိုတာကို အလေးအနက်ထားရှိပြီး လုပ်ငန်းလိုအပ်ချက်များကို ဖြည့်ဆည်းဆောင်ရွက်ပါ။
- သတ်မှတ်ချက်များကိုလိုက်နာပါ။ လုပ်သင့်တဲ့အရာကို အပြောနှင့်အညီလုပ်ပါ။
- ထင်ကြေးပေးခြင်း၊ ဝေဖန်ဆုံးဖြတ်ခြင်းမပြုဘဲ နားထောင်ပါ။
- လူတွေကို ကိုယ်နှစ်သက်သူဖြစ်စေ၊ မနှစ်သက်သူဖြစ်စေ ဆက်ဆံရတဲ့အခါတိုင်း လေးလေးစားစားပြောဆို ပြုမူဆက်ဆံပါ။
- အခြားသူများက သင့်ကိုအကူအညီ(သို့မဟုတ်) ပံ့ပိုးမှုပေးတိုင်း ကျေးဇူးတင်ကြောင်း ထုတ်ဖော်ပြသပါ။
- ပြဿနာတစ်ရပ်၊ ကိစ္စတစ်ရပ်ရှိပါက သက်ဆိုင်သူနှင့် တိုက်ရိုက်ဖြေရှင်းဆောင်ရွက်ပါ။ မသက်ဆိုင်သူများထံမှ တဆင့်မဖြေရှင်းပါနှင့်။

လုပ်ငန်းခွင်ဆက်ဆံရေးမှာ ဆောင်ရန် အချက်များ

- လုပ်ငန်းကိစ္စ၊ ပြဿနာရပ်များကို ဆွေးနွေးတဲ့အခါ ပုဂ္ဂိုလ်ရေးမဟုတ်ဘဲ၊ ပြဿနာရပ်အပေါ်သာ ဦးတည်ဆွေးနွေးပါ။
- အတွေးအခေါ်၊ ရှုမြင်သုံးသပ်ပုံတွေ မတူညီတဲ့အခါ၊ ပထမဆုံး လုပ်ရမယ့်အချက်က အခြားသူများရဲ့ ထင်မြင်ယူဆချက်တွေကို နားလည် ရန်ပင်ဖြစ်သည်။
- ပေါင်းသင်းဆက်ဆံမှုအားလုံးမှာ ပွင့်လင်းစစ်မှန်ဖြောင့်မတ်စွာ ဆက်ဆံဖို့ အသုံးပြုလေ့ကျင့် ဆောင်ရွက်ပါ။
- လူတစ်ဦးချင်းနှင့် သော်လည်းကောင်း၊ အဖွဲ့နှင့်သော်လည်းကောင်း ဆက်ဆံရာတွင် ပေါ့ပေါ့ပါးပါးနှင့် ရင်းနှီးနွေးထွေးစေရန် သိက္ခာရှိသော၊ ဆီလျော်သော ဟာသများသုံးပါ။

လုပ်ငန်းခွင်ဆက်ဆံရေးမှာ ရှောင်ရန် အချက်များ

❑ မျက်လုံးခြင်းမဆုံခြင်း

- တစ်စုံတယောက်က သင့်ကို စကားပြောနေစဉ်မှာဖုန်းသုံးနေခြင်း၊ ကွန်ပျူတာသုံးနေခြင်း စသည့် အပြုအမူများသည် “တဖက်လူစကားကို စိတ်မဝင်စားကြောင်း” ပြသတာဖြစ်တယ်။

❑ ကြားဖြတ်ပြောဆိုခြင်း

- တဖက်သားစကား မဆုံးသေးခင်ကြားဖြတ်ပြောဆိုခြင်းသည် “မင်းစကားထက်ငါ့စကားကပိုအရေးပါတယ်” လို့ဆိုလိုရာ ရောက်ပါတယ်။

❑ ဂရုမစိုက်တဲ့ကိုယ်အမူအရာတွေပြုလုပ်ခြင်း

- မျက်လုံးအမူအရာလိုပဲ ကိုယ်ဟန် အနေအထားကလည်း အရေးကြီးပါတယ်။ သင့်အမူအရာက တဖက်လူဆီက နေသင်ယူလေ့လာနေသလား (သို့မဟုတ်) ဘာပြောပြော ဂရုမစိုက်ဘူးဆိုတဲ့ပုံစံလား။ သူပြောတာနဲ့ မဆိုင်တဲ့ အခြားအကြောင်းအရာမှာ တွေးတောစဉ်းစားနေလား ဆိုတာ ပြသနေပါတယ်။

လုပ်ငန်းခွင်ဆက်ဆံရေးမှာ ရှောင်ရန် အချက်များ

- ❑ သတင်းစကားတစ်ခုလုံးနားမထောင်ရခင်ထင်မြင်ယူဆချက်ပေးခြင်း-
ကိုယ်ပြောတဲ့အကြောင်းအရာကို ဂဿဏနမသိဘဲ သူတစ်ပါးက ထင်ကြေးပေးတာမျိုး ကိုယ်မကြိုက်ဘူးဆိုရင်၊ ကိုယ်တိုင်လည်း ဒါမျိုးမလုပ်မိအောင် ရှောင်ပါ။
- ❑ ရှေ့ဆက်တဲမေးခွန်းတွေမမေးပါနဲ့- နောက်တဆင့်ကဘာလဲ? ကျေးဇူးပြုပြီး ရှင်းပြပါစတဲ့ စတာတွေကြိုမမေးဘဲ အခြေအနေတစ်ရပ်လုံးကို ပြောက အပြည့်အဝနားလည်ဖို့ (သို့မဟုတ်) ပိုပြီး ရှင်းရှင်းလင်းလင်းဖို့ လိုအပ်တယ် ဆိုတာ သူကိုသိပါစေ။
- ❑ ငြင်းခုံမှုမှာ အနိုင်ရလိုခြင်း- ကိုယ်အမှားကိုဝန်ခံခြင်းက အရှုံးမဟုတ်ပါဘူး၊ ဒါဟာ ရင့်ကျက်မှုကို ပြတာဖြစ်ပါတယ်။ ဘယ်သူမှ အမြဲမမှန်နိုင်ပါဘူး၊ ကိုယ့်အမှားကိုလက်ခံခြင်းက ကိုယ်အာဏာကို ဆုံးရှုံးသွားတာ မဟုတ်ပါဘူး၊ သင့်ကိုယ်သင်ရော သူတစ်ပါးအပေါ်မှာပါ ရိုးသားတယ်ဆိုတာ ပြတာ ဖြစ်ပါတယ်။

လုပ်ငန်းခွင်ဆက်ဆံရေးမှာ ရှောင်ရန် အချက်များ

- ❑ သတင်းစကားတစ်ခုလုံးနားမထောင်ရခင်ထင်မြင်ယူဆချက်ပေးခြင်း-
ကိုယ်ပြောတဲ့အကြောင်းအရာကို ဂဿဏနမသိဘဲ သူတစ်ပါးက ထင်ကြေးပေးတာမျိုး ကိုယ်မကြိုက်ဘူးဆိုရင်၊ ကိုယ်တိုင်လည်း ဒါမျိုးမလုပ်မိအောင် ရှောင်ပါ။
- ❑ ရှေ့ဆက်တဲမေးခွန်းတွေမမေးပါနဲ့- နောက်တဆင့်ကဘာလဲ? ကျေးဇူးပြုပြီး ရှင်းပြပါစတဲ့ စတာတွေကြိုမမေးဘဲ အခြေအနေတစ်ရပ်လုံးကို ပြောက အပြည့်အဝနားလည်ဖို့ (သို့မဟုတ်) ပိုပြီး ရှင်းရှင်းလင်းလင်းဖို့ လိုအပ်တယ် ဆိုတာ သူကိုသိပါစေ။
- ❑ ငြင်းခုံမှုမှာ အနိုင်ရလိုခြင်း- ကိုယ်အမှားကိုဝန်ခံခြင်းက အရုံးမဟုတ်ပါဘူး၊ ဒါဟာ ရင့်ကျက်မှုကို ပြတာဖြစ်ပါတယ်။ ဘယ်သူမှ အမြဲမမှန်နိုင်ပါဘူး။ ကိုယ့်အမှားကိုလက်ခံခြင်းက ကိုယ်အာဏာကို ဆုံးရှုံးသွားတာ မဟုတ်ပါဘူး။ သင့်ကိုယ်သင်ရော သူတစ်ပါးအပေါ်မှာပါ ရိုးသားတယ်ဆိုတာ ပြတာ ဖြစ်ပါတယ်။

လုပ်ငန်းခွင် ဆက်ဆံရေးမှာ ရှောင်ရန် အချက်များ

- လူတွေက သင့်စိတ်ကို အလိုလိုနားလည်မယ်လို့ မမျှော်လင့်ပါနဲ့။
- သင့်အပေါ် တစ်စုံတစ်ဦး၏ နားလည်မှုကို လိုချင်လျှင် ပွင့်ပွင့်လင်းလင်း တိုက်ရိုက်ပြောဆိုပါ။
- ဒီလိုမဟုတ်ရင် သင့်ရဲ့အဓိပ္ပာယ်ဖွင့်ရန် ခက်ခဲသော သတင်းစကားအပေါ် သူတို့ လွဲမှားကောက်ချက်ချတဲ့အခါ သင်တာဝန်ယူဖြေရှင်းနိုင်မည် မဟုတ်ပါ။ နောက်ဆက်တွဲ ပြဿနာကို ဖြေရှင်းရတာ ပိုခက်ခဲပါတယ်။

Constructive Feedback

အကျိုးပြုအကြံဉာဏ်များပေးခြင်း

- ❑ Constructive Feedback ဆိုသည်မှာ တာဝန်ထမ်းဆောင်မှုနှင့် ပတ်သက်၍ တိုးတက်ကောင်းမွန်စေရန် တစ်ဦးချင်းစီသို့ အကြံဉာဏ်၊ သတင်းအချက်အလက်များ ပံ့ပိုးပေးခြင်း ဖြစ်ပါသည်။
- ❑ Constructive Feedback ဆိုတာ ပြစ်တင်ဝေဖန်ခြင်းမဟုတ်ပါ။
- ❑ Constructive Feedback ၏အဓိကဦးတည်ချက်မှာ ဝန်ထမ်းများအား ၎င်းတို့၏ လုပ်ငန်းခွင်၌ ပြုမူဆောင်ရွက်ပုံများနှင့် ပတ်သက်ပြီး နားလည်သဘောပေါက် စေရန် ကူညီပေးခြင်းဖြစ်ပါသည်။
- ❑ သင်ဟာခင်မင်နှစ်ဖွယ်ရာကောင်းပြီး ချဉ်းကပ်ရလွယ်ကူသူဖြစ်လျှင် လူတွေက အကြံဉာဏ် ပေးကြမှာဖြစ်ပြီး သင်က ရှုတ်ချတတ်သူ၊ ငြင်းခုံတတ်သူ၊ ဝေဖန်ချက်ကို လွန်ကဲစွာ တုံ့ပြန်တတ်သူဖြစ်လျှင် လူတွေက သင့်ကိုအကြံဉာဏ် ကောင်းတွေ လာပေးကြတော့မှာ မဟုတ်ပါဘူး။

အကြံဉာဏ်တွေ၊ တုံ့ပြန်သဘောထားတွေ ဘယ်လိုရနိုင်မလဲ

- ❑ သင်ရဲ့စိတ်ခံစားမှုတွေကို ထိန်းချုပ်ဖို့ကြိုးစားပါ။
- ❑ ရုတ်တရက် အဆုံးအဖြတ်ပေးခြင်းကို ဆိုင်းငံ့ထားပါ။ မိမိကိုယ်တိုင်ရော ကိုယ်ပြုမှု ဆောင်ရွက်ချက်များဟာ လုပ်ငန်းခွင်မှာ ဘယ်လိုအဓိပ္ပာယ် သက်ရောက်တယ် ဆိုတာကို ဆန်းစစ်လေ့လာပါ။
- ❑ ဒေါသထွက်ခြင်း၊ ကာကွယ်ပြောဆိုတတ်ခြင်း၊ ငြင်းပယ်တတ်ခြင်း တို့ကြောင့် လူတွေကသင့်ကို အကြံဉာဏ်များ၊ တုံ့ပြန်သဘောထားများ ပေးကြမည်မဟုတ်ပါ။
- ❑ သင်နားထောင်တာကို အကျဉ်းချုပ်ပြီး ပြန်ဖော်ပြပြောဆိုပါ။ ဒါဟာသင့်ကို ပေးတဲ့ အကြံဉာဏ်တွေကို သင်တကယ်အလေးထားနားထောင်ထားကြောင်း ပေါ်လွင်သည့် အတွက် အကြံပေးရသူက အသိမှတ်ပြု လေးစားမှာဖြစ်ပါတယ်။
- ❑ ဆန့်ကျင်လိုစိတ်တွေ ဖြစ်လာတယ်လို့ သင့်ကိုသင်သိတယ်အခါ အသက်ကို ပြင်းပြင်း ရု၍ ဖြေးညင်းစွာ ရှုထုတ်ပြီး တည်ငြိမ်ဖို့ ကြိုးစားပါ။

အကြံဉာဏ်တွေ၊ တုံ့ပြန်သဘောထားတွေ ဘယ်လိုရနိုင်မလဲ

- ❑ သင်ရဲ့စိတ်ခံစားမှုတွေကို ထိန်းချုပ်ဖို့ကြိုးစားပါ။
- ❑ ရုတ်တရက် အဆုံးအဖြတ်ပေးခြင်းကို ဆိုင်းငံ့ထားပါ။ မိမိကိုယ်တိုင်ရော ကိုယ်ပြုမှု ဆောင်ရွက်ချက်များဟာ လုပ်ငန်းခွင်မှာ ဘယ်လိုအဓိပ္ပာယ် သက်ရောက်တယ် ဆိုတာကို ဆန်းစစ်လေ့လာပါ။
- ❑ ဒေါသထွက်ခြင်း၊ ကာကွယ်ပြောဆိုတတ်ခြင်း၊ ငြင်းပယ်တတ်ခြင်း တို့ကြောင့် လူတွေကသင့်ကို အကြံဉာဏ်များ၊ တုံ့ပြန်သဘောထားများ ပေးကြမည်မဟုတ်ပါ။
- ❑ သင်နားထောင်တာကို အကျဉ်းချုပ်ပြီး ပြန်ဖော်ပြပြောဆိုပါ။ ဒါဟာသင့်ကို ပေးတဲ့ အကြံဉာဏ်တွေကို သင်တကယ်အလေးထားနားထောင်ထားကြောင်း ပေါ်လွင်သည့် အတွက် အကြံပေးရသူက အသိမှတ်ပြု လေးစားမှာဖြစ်ပါတယ်။
- ❑ ဆန့်ကျင်လိုစိတ်တွေ ဖြစ်လာတယ်လို့ သင့်ကိုသင်သိတယ်အခါ အသက်ကို ပြင်းပြင်း ရု၍ ပြေးညင်းစွာ ရှုထုတ်ပြီး တည်ငြိမ်ဖို့ ကြိုးစားပါ။

How To Provide Feedback

- ❑ အကျိုးပြုသော၊ အသုံးဝင်သော၊ တုံ့ပြန်မှုသည်(တိတိကျကျ) တိကျသော အပြုအမူ တစ်ခုပေါ်တွင်သာ အခြေခံသည်။ လူပုဂ္ဂိုလ်(သို့မဟုတ်) ၎င်းတို့၏ ဦးတည်ချက် များပေါ်တွင် အခြေမခံပါ။
- ❑ Constructive Feedback ဟူသည် အကူအညီပေးရန်အတွက် စေတနာမှန်စွာ၊ ရိုးသားစွာဖြင့် ပံ့ပိုးပေးရခြင်းဖြစ်သည်။ လူတွေဟာ တစ်စုံတစ်ခုသော အကြောင်းအတွက် သူများထံမှ အကြံဉာဏ်ရယူတဲ့အခါ ဒီလိုစစ်မှန် ရိုးသားသည့် အကြံဉာဏ်များသာ ရယူလိုကြပါသည်။ ထို့ကြောင့် သင့် အနေနှင့် သူတစ်ပါးကို အကြံဉာဏ်၊ တုံ့ပြန်ချက်တွေပေးရတဲ့အခါ ဒီအချက်ကို ဂရုပြုဖို့လိုအပ်ပါသည်။

How To Provide Feedback

❖ အောင်မြင်ထိရောက်သော အကြံဉာဏ်သည် တစ်စုံတစ်ရာနှင့် ပတ်သက်၍ တစ်ဦးချင်းစီ ဆောင်ရွက်ရမည့် အပြုအမူ၊ လုပ်ဆောင်ချက် များကို ဖော်ပြသည်။ တစ်ဦးချင်းစီ အလိုက် လိုအပ်သော သင်တန်း၊ အချိန်(သို့မဟုတ်) အထောက်အပံ့များ ပံ့ပိုးပေးနိုင်လျှင် လိုအပ်သော ရလဒ်များ အောင်မြင်စွာ ရရှိရန် ဆောင်ရွက်နိုင်မည် ဖြစ်ပါသည်။

How To Provide Feedback

- ❖ အကြံပြုချက်၊ တုံ့ပြန်ချက်ပေးဖို့ ခွင့်တောင်းခြင်းသည် နားခံသာစေတဲ့အတွက် တတ်နိုင်သ၍ အကြံပြုချက်ပေးရန် အတွက် ခွင့်ပြုချက်တောင်းပါ။

ဥပမာ- “ သင့် Presentation နှင့်ပတ်သက်၍ ကျွန်တော့အနေနှင့် အကြံတစ်ချို့ပေးလိုပါတယ် ဒါဟာ သင့်အတွက် အဆင်ပြေ ပါရဲ့လား”

- ❖ ဒီလိုပြောလိုက်ခြင်းအားဖြင့် နားထောင်ရသူအဖို့ ဒါဟာ အကူအညီပေးတဲ့/ အကြံပြုတဲ့ အနေအထားဆိုတာကို သိရှိစေမှာဖြစ်ပါတယ်။

- ❖ အကြံပြုချက်၊ တုံ့ပြန်ချက်တွေကို တတ်နိုင်သရွေ့ ချက်ချင်းပေးပါ။ ဒါမှ တစ်ဦးချင်းစီက သူတို့ ဆောင်ရွက်ချက်နဲ့ အကြံပြုချက်၊ တုံ့ပြန်ချက်ကို အလွယ်တကူ ဆက်စပ်သိနိုင်မှာ ဖြစ်ပါတယ်။

How To Provide Feedback

- ❖ အကျိုးပြုသော အကြံပြုချက်၊ တုံ့ပြန်ချက်မှာ တစ်စုံတစ်ရာ ဘာပြီးမြောက်တယ်၊ ဘယ်လို ပြီးမြောက်တယ်(သို့မဟုတ်) မပြီးစီးပါကလည်း ဘာကြောင့်ဆိုတာ ပါဝင်ဖော်ပြ လေ့ရှိပါတယ်.....
- ❖ လူတွေရဲ့ဦးတည်ချက်၊ ရည်ရွယ်ချက်တွေကို ဘာကြောင့်မေးရတယ်ဆိုတာ အသိပေး ထားပါ။ ဒီလိုမဟုတ်ရင် ဝေဖန်အကြံပြုမှုကို လက်သင့်မခံဘဲ ဆန့်ကျင်ကြမှာ ဖြစ်ပါတယ်.....
- ❖ ဘယ်လိုဖြစ်ပါသလဲ? ဒီအကျိုးဆက်ကို အနာဂတ်မှာ သင်ဘယ်လို ကာကွယ်မလဲ ?
- ❖ သင့်ကိုကူညီနိုင်ဖို့ ကျွန်ုပ်ဘာလုပ်ပေးရမလဲ ?
- ❖ နောင်မှာ ကျွန်ုပ်ထံက သင်ဘာအကူအညီများ လိုအပ်မလဲ.....
- ❖ လိုအပ်ပါက ရယူအသုံးပြုခဲ့သော အကြံဉာဏ်များ၊ တုံ့ပြန်မှုများကြောင့် လုပ်ဆောင် ချက်များ အပေါ် ပြောင်းလဲတိုးတက်မှု ရှိ/မရှိ၊ နောက်ထပ်ကြိုးပမ်းဆောင်ရွက်မှု ထပ်လို/မလို တို့ကို အချိန်တစ်ခုသတ်မှတ်၍ အတူတကွ ဆွေးနွေးရန်လိုအပ် ပါသည်။

Workplace Conduct (လုပ်ငန်းခွင်ဆိုင်ရာကျင့်ဝတ်)



ဆန်းစစ်သူ

- Ms. Carol Leung
Human Resource Advisor
CUSO International

ဆန်းစစ်သူ

- ဦးခွင်

MA(English), Master of Development in Contemporary
Development of China

ဒုတိယတန်းဆိုင်ရာဆရာ (ဆင်းရဲနာကျင်မှုဆေးကုသရေးဆရာ)
ကျောင်းဆရာမ

Workplace Conduct လုပ်ငန်းခွင်ကျင့်ဝတ်

- Work Environment - လုပ်ငန်းခွင်အခြေအနေ
- The Diverse Workplace
- Workplace Conduct - What do Employees Expect?
ဝန်ထမ်းတွေက ဘာကိုမျှော်မှန်း၍ အလုပ်လုပ်သလဲ?
- Workplace Conduct - What do Managers Expect?
မန်နေဂျာတွေက ဘာကိုမျှော်မှန်း၍ အလုပ်လုပ်သလဲ?
- Positive Workplace Behaviors - ကောင်းမွန်သောအလုပ်ခွင်ဆိုင်ရာအပြုအမူများ
- Unacceptable Workplace Behaviors - အလုပ်ခွင်တွင်လက်သင့်မခံနိုင်သော
အပြုအမူများ

Work Environment လုပ်ငန်းခွင်အခြေအနေ

- ဝန်ထမ်းများလုပ်ငန်းဆောင်ရွက်ရသည့် ပတ်ဝန်းကျင်အခြေအနေကိုဆိုလိုပါသည်။ ၎င်းတွင် ရုပ်ဝတ္ထုဆိုင်ရာအခြေအနေ (ဥပမာ-အခန်းအပူချိန်၊ ကွန်ပျူတာများ၊ ရုံးသုံးပရိဘောဂများ) အားလုံး ပါဝင်ပါသည်။
- လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်ပုံနှင့် လုပ်ထုံးလုပ်နည်းများသည်လည်း ဆက်စပ်နေသော အချက်များ ဖြစ်ပါသည်။
- ထို့အပြင် ထိပ်ပိုင်းအရာရှိများ၊ လက်အောက်ငယ်သားများနှင့် စီမံခန့်ခွဲသူများအပါအဝင် အလုပ်ခွင်၌ အချင်းချင်းလူမှုဆက်ဆံရေးပုံစံများလည်း ပါဝင်ပါသည်။
- အလုပ်ခွင်၌ အချင်းချင်း လေးလေးစားစားဆက်ဆံရန်နှင့် ကောင်းမွန်သာယာသော အလုပ်ခွင်ဖြစ်လာရေးအတွက် ပိုင်းဝန်းဆောင်ရွက် ဖန်တီးရန်မှာ ဝန်ထမ်းတိုင်း၏ တာဝန် ဖြစ်ပါသည်။

The Diverse Workplace

- ယနေ့ခေတ်လုပ်ငန်းခွင်သည် ယခင်ထက်ပို၍ ယဉ်ကျေးမှုနောက်ခံအမျိုးမျိုးဖြစ်သော ဝန်ထမ်းများ ပေါင်းစုထားပါသည်။
- လူမျိုးစု အသားအရောင်၊ ဘာသာရေးယုံကြည်ချက်များ၊ မူလနိုင်ငံသား ဟုတ်/မဟုတ်၊ မျိုးရိုး၊ ကျား/မ၊ အိမ်ထောင်ရှိ/မရှိ၊ ကိုယ်လက်အင်္ဂါချွတ်ယွင်းချက် (ဒုက္ခိတ)၊ ကိုးကွယ်သည့် ဘာသာနှင့် နိုင်ငံရေးဆိုင်ရာယူဆချက်များ စသည်အားလုံးကို ခွဲခြားမှုမရှိဘဲ အားလုံး လက်ခံဖို့လိုအပ်ပါသည်။
- သာတူညီမျှဝန်ထမ်းအခွင့်အရေးပေးခြင်းဖြင့် အလုပ်ရှင်မှ အားလုံးပါဝင်သော လုပ်ငန်းခွင် ဖြစ်လာစေရေး မြှင့်တင်ဆောင်ရွက်ရာတွင်-
 - လုပ်ငန်းခွင်သည် လုံခြုံမှု၊ အပြန်အလှန်ယုံကြည်လေးစားမှု၊ အထောက်အကူဖြစ်မှု၊ အလုပ် ပြီးမြောက်မှု (ထုတ်လုပ်မှု) အားကောင်းသော လုပ်ငန်းခွင်ဖြစ်ရေး၊
 - အဖွဲ့အစည်းမှ ဝန်ထမ်းအားလုံးနှင့် ဆက်ဆံရာသူအားလုံးကို စာနာခြင်း၊ ထိုက်ထိုက်တန်တန် လေးလေးစားစားနှင့် လုပ်ဖော်ကိုင်ဖက်သဖွယ်ဆက်ဆံရေးမှာ အရေးကြီးပါသည်။

The Diverse Workplace

- ဝန်ထမ်းများ၏ မတူကွဲပြားသော ယဉ်ကျေးမှုနောက်ခံအမျိုးမျိုး၊ နေထိုင်မှုဘဝ၊ လုပ်ဖော်ကိုင်ဖက်များ၏ အကျိုးစီးပွားအကြောင်း အချင်းချင်းသိရှိလေ့လာစေရန် အားပေးခြင်း၊ ဝန်ထမ်းများ အပြန်အလှန် နားလည်ယုံကြည်မှုတိုးပွားလာ၍ အားလုံးပါဝင်သော လုပ်ငန်းခွင်ဆက်ဆံရေးကို တည်ဆောက်ခြင်း၊
- ဘာသာရေးဆိုင်ရာ နေထူးနေ့မြတ်များ၊ ယဉ်ကျေးမှု ဓလေ့ထုံးတမ်းဆိုင်ရာ ထင်ရှားသော ပွဲတော်နေ့များအား အသိအမှတ်ပြုခြင်း၊ အားလပ်ခွင့်ပေးခြင်း၊
- အပြည်ပြည်ဆိုင်ရာမသန်စွမ်းသူများနေ့၊ အပြည်ပြည်ဆိုင်ရာ အသားအရောင်ခွဲခြားမှုပပျောက်ရေးနေ့၊ လူ့အခွင့်အရေးဆိုင်ရာနေ့စသည့် ထင်ရှားသောနေ့ရက်များကို အသိအမှတ်ပြုခြင်း၊
- လုပ်ငန်းခွင်ရှိ ဘာသာရေးဆိုင်ရာ ယုံကြည်ချက်များကို အသိအမှတ်ပြုခြင်း။

Workplace Conduct

What do Employees Expect?

ဝန်ထမ်းတွေက ဘာတိုမျှော်မှန်း၍ အလုပ်လုပ်သလဲ?

- Honesty (ရိုးသားဖြောင့်မှန်ခြင်း) - ဝန်ထမ်းများသည် သူတို့မန်နေဂျာထံမှ ရိုးသားဖြောင့်မှန်မှု၊ စာရိတ္တကောင်းမွန်မှုကို လိုလားပါသည်။ လိမ်ညာခြင်း၊ လျှို့ဝှက်ခြင်းသည် ယုံကြည်မှုအတွက် အကြီးဆုံးအဓမ္မဖြစ်ပါသည်။
- Fairness (သာတညီမျှဆက်ဆံခြင်း) - ဝန်ထမ်းအားလုံးက မျှမျှတတနှင့် တပြေးညီဆက်ဆံခြင်းကို လိုလားပါသည်။
- Trust (ယုံကြည်မှု) - ဝန်ထမ်းများက ကိုယ့်အထက်လူကြီးအပေါ် ယုံကြည်သလို ၎င်းတို့အပေါ် အထက်လူကြီး၏ ယုံကြည်စိတ်ချမှုကို ခံယူလိုကြသည်။
- Respect (လေးစားမှု) - လူတိုင်းက အထက်လူကြီးကို လေးစားပြီး ဖြစ်သလို အပြန်အလှန်လေးစားမှုခံယူချင်တာက ထုံးစံပင်ဖြစ်ပါသည်။
- Dependability (ယုံကြည်အားထားခြင်း) - လိုအပ်တဲ့အခါမှာ အကြီးအကဲက မေးမေးမတ်မတ် ရပ်တည်မှုကို လိုချင်ကြပါသည်။

Workplace Conduct

- Collaboration(ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်ခြင်း)
 - ဝန်ထမ်းများဟာ မိမိအဖွဲ့လုပ်ငန်း၏ ကဏ္ဍတစ်ရပ်အနေနဲ့ ပါဝင်လိုကြပြီး သူတို့၏ အကြံဉာဏ်များ၊ ဝိုင်းဝန်းအဖြေရာမှများကို တောင်းစေ၊ မေးခွန်းလိုပါသည်။ ဝန်ထမ်းများကို နှုတ်ဆိတ်အောင် ပြုလုပ်ခြင်းသည် သူတို့၏ တက်ကြွသော ရည်မှန်းချက်ကို ဖျက်ပြားအောင်ပြုလုပ်ခြင်းပင်ဖြစ်ပါသည်။
- Appreciation (အသိအမှတ်ပြုချီးကျူးခြင်း)
 - ဝန်ထမ်းများဟာ သူတို့က ဘယ်သူတွေလဲ၊ ဘာကိုလုပ်ရသလဲဆိုတဲ့ အပေါ် မန်နေဂျာရဲ့ အသိအမှတ်ပြုမှုကို လိုလားကြပါသည်။
- To See The non-performers Disciplined (အလုပ်မလုပ်သူတွေကို အရေးယူစေရန်)
 - ရုံးတိုင်းမှာ အလုပ်ရေသာခိုတတ်သူ အနည်းဆုံးတစ်ဦးတော့ ရှိတတ်ပါသည်။ ဒီလိုလူတွေနှင့် ပတ်သက်ပြီး တစ်စုံတစ်ရာအရေးယူခြင်း မရှိတဲ့ မန်နေဂျာအပေါ် ဝန်ထမ်းများက လေးစားလိမ့်မည် မဟုတ်ပါ။
- To Feel Proud (ဂုဏ်ယူလိုခြင်း)
 - ဝန်ထမ်းများသည် သူတို့အလုပ်လုပ်တဲ့နေရာမှာ ဂုဏ်ယူဝင်ကြွားစွာ နှင့်သာ လူတွေကို တွေ့ဆုံလိုပါသည်။

Workplace Conduct

What do Managers Expect?

မန်နေဂျာများက ဘာတိုချော်မှန်းဆောင်ရွက်သလဲ?

Employees who are team players

အသင်းအဖွဲ့တစ်ခုမှာ ပါဝင်သူများသည် စုပေါင်းဆောင်ရွက်ခြင်း၏ အရေးပါမှုကို နားလည်ကြပါသည်။

ဤဝန်ထမ်းများသည် သူတို့ကိုယ်တိုင်အောင်မြင်မှုအတွက် ကျေနပ်ပျော်ရွှင်သလို အခြားသူများ၏ အောင်မြင်မှုကို ချီးကျူးအားပေးလေ့ရှိကြပါသည်။

အသင်းအဖွဲ့အနေနှင့် ကြိုးပမ်းရရှိသော အောင်မြင်မှုက ပိုကောင်းတယ်ဆိုတာကို ၎င်းတို့သတိထားမိကြပါသည်။

Employees with a positive attitude

ဝန်ထမ်းကောင်းများသည် အခက်အခဲအကျပ်အတည်းကာလမှာပင် အကောင်းမြင်စိတ်ကို ထိန်းသိမ်းနိုင်ကြပါသည်။

သူတို့ဟာ လိုက်လျောညီစွာ ပြုမူခြင်း၊ ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်မှုကိုမြှင့်တင်ခြင်း၊ ကြံ့ခိုင်သော စိတ်ဓာတ်တို့ဖြင့် လုပ်ငန်းတာဝန်ပြီးဆုံးအောင် ဆောင်ရွက်ကြပါသည်။

Employees who are positive representatives of their organization

(အဖွဲ့အစည်း၏ဂုဏ်တိုးဆောင်သောဝန်ထမ်းများ)

လုပ်ငန်းခွင်အတွင်းအပြင်နှစ်ရပ်လုံးမှာ ယုံကြည်ထိုက်သူ၊ ဂုဏ်သိက္ခာရှိသူများဖြစ်ကြပြီး လုပ်ငန်းခွင်ကျင့်ဝတ်ကောင်းများလည်း ရှိသူများသည် အဖွဲ့အစည်းအတွက် တန်ဖိုးရှိသော ဝန်ထမ်းကောင်းများဖြစ်ကြပါသည်။

Workplace Conduct

What do Managers Expect?

မန်နေဂျာတွေက ဘာကိုမျှော်မှန်း၍ အလုပ်လုပ်သလဲ?

- **Employees who are dependable (အားတိုးထုံကြည်ထိုက်သောဝန်ထမ်းများ)**

အလုပ်နှင့်ပတ်သက်ပြီး ဘက်ပေါင်းစုံကနေ ကိုယ်ပိုင်လုပ်ငန်းကဲ့သို့ သဘောထားပြီး အားထားဖွယ်ဆောင်ရွက်ပြသသည်။ ဥပမာ- အလုပ်ချိန်မှန်ခြင်း၊ မိမိကိုယ်တိုင်ရော၊ အလုပ်ကိုပါ ပညာရှင်ပီသစွာဆောင်ရွက်ခြင်း၊ အလုပ်ကို စိတ်ရော ကိုယ်ပါနှစ်မြုပ်လုပ်ကိုင်ခြင်း

- **Employees who are self-motivated (ကိုယ်အားကိုယ်တိုးသောဝန်ထမ်းများ)**

မန်နေဂျာများသည် ကိုယ်အလုပ်ကို စနစ်တကျစည်းနိုင်သော၊ ပြီးဆုံးအောင် ဆောင်ရွက်နိုင်သော စွမ်းရည်ရှိသည့် ဝန်ထမ်းများကို နေ့စဉ်နှင့်အမျှ အလုပ်လုပ်ဖို့ ကြပ်မတ်လမ်းညွှန်ပေးနေရသော ဝန်ထမ်းများထက် ပိုမိုနှစ်သက် သဘောကျပါသည်။

- **Employees who rise to the occasion (အခြေအနေတိုလိုက်ပြီး ဆောင်ရွက်နိုင်သောဝန်ထမ်းများ)**

ဦးစားပေးအလုပ်များ၊ အစီအစဉ်စယားများ အပြောင်းအလဲရှိတဲ့အခါများတွင်လည်း အလုပ်ပြီးမြောက်အောင် ဆောင်ရွက် နိုင်ဖို့ ယုံကြည်စိတ်ချရတဲ့ ဝန်ထမ်းများဖြစ်စေလိုခြင်း။ အဆိုပါဝန်ထမ်းများသည် တက်ကြွသော၊ အခက်အခဲများ ဖြေရှင်းနိုင်သော ဝန်ထမ်းများဖြစ်ပြီး ကိုယ်လျှောက်ရမည့်လမ်းကို၊ ကိုယ်လုပ်ရမည့်အလုပ်ကို စဉ်းစားချင်ချိန်နှင့်စွမ်း ရှိသူများ ဖြစ်ပါသည်။

Positive Workplace Behaviors (ကောင်းမွန်သောအလုပ်ခွင်ဆိုင်ရာအပြုအမူများ)

• Have a service orientation (ဝန်ဆောင်မှုပေးရန်အတွက်စဉ်းစားခြင်း)

- ကူညီတတ်ခြင်း၊ တွေးခေါ်ချော့မြင်ခြင်း၊ အရာရာထည့်သွင်းစဉ်းစားပေးတတ်ခြင်း၊ ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်တတ်ခြင်း အလေးအထားတွေရှိပါစေ။
- ကိုယ်အလုပ်ဆောင်ရွက်ပုံက လေးစားထိုက်ဖွယ်ဖြစ်ပါစေ။
- အကျိုးစီးပွားဝင်္ဂီဝတ္တုဖြစ်မှုနှင့် တာဝန်ဝတ္တရားများအပေါ် သဘောထားအပေါ် သတိပြုပါ။

• Be a team player (အသင်းသားတစ်ဦးဖြစ်ပါစေ)

- အခြားသူများကိုပံ့ပိုးပါ။
- စစ်မှန်ပွင့်လင်းသောစိတ်နှင့် နားထောင်ပေးပါ။
- သတင်းအချက်အလက်တွေ့ရှိပေးပါ။
- လူမှုဆက်ဆံရေးကွန်ယက်တည်ဆောက်ပါ။
- လူမှုပေါင်းသင်းဆက်ဆံရေးစွမ်းရည်ကောင်းမွန်အောင် အမြဲဖြည့်ကျင့်ပါ။
- အတင်းအဓမ္မပြောဆိုခြင်းကိုရှောင်ကြဉ်ပါ။
- အခြားသူများကို အထင်အမြင်အသေးပါနဲ့။

• Be collaborative (ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်ပါ)

- တခြားသူများကို သင်ကြားပြသပေးရန်နှင့် သူတို့ထံမှ ပြန်လည်သင်ယူရမည့်အခွင့်အလမ်းကိုယူပါ။
- တခြားသူများ၏ ကျွမ်းကျင်မှု၊ ဗဟုသုတနှင့် ပါဝင်ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်မှုကို တန်ဖိုးထားပါ။
- ရည်မှန်းချက်ဝန်းတိုင်ကိုရရှိရန် တွေ့ရှိတဲ့လုပ်ကိုင်ပုံတွေကိုလည်း လက်ခံပါ။

Positive Workplace Behaviors (ကောင်းမွန်သောအလုပ်ခွင်ဆိုင်ရာအပြုအမူများ)

- **Be responsible and accountable (တာဝန်ယူပါ၊ တာဝန်ခံပါ)**

- အမှားပြုမိပါက ချက်ချင်းအမှန်ပြင်ပါ။
- အလုပ်လုပ်တဲ့အခါ စံမြင့်မြင့်ထားပါ။
- လုပ်ငန်းခွင်ဆိုင်ရာစည်းမျဉ်းစည်းကမ်းများနှင့် မူဝါဒများကိုလိုက်နာပါ။
- လိုအပ်တဲ့အခါမှာ အကူအညီတောင်းပါ။
- ကိုယ့်လုပ်ငန်းရဲ့လိုအပ်ချက်တွေကိုသိပါ။
- သည်းခံတတ်မှုနှင့် ကိုယ်တိုင်ချမှတ်ထားတဲ့စည်းကမ်းများကို လိုက်နာဖို့လေ့ကျင့်ပါ။
- မိမိ၏ လုပ်ငန်းကျွမ်းကျင်မှုနှင့် အသိပညာဗဟုသုတအတွက် အမြဲလေ့ကျင့်ဆည်းပူးပါ။

- **Develop Trust (ယုံကြည်မှုတိုးတက်အောင်လုပ်ပါ။)**

- သင့်မြတ်လျော်ကန်စွာ၊ အပြန်အလှန်လေးစားမှုရှိစွာ၊ စဉ်းစားချင့်ချိန်စွာဆောင်ရွက်ပါ။
- အခြားသူများအား ကောင်းမွန်သောစိတ်ဖြင့် မျှတစွာပြုမူဆက်ဆံပါ။
- လူတွေရဲ့အမြင်ကိုလမ်းဖွင့်ပေးပါ။
- ပြည့်ပြည့်ဝဝနှင့် အသုံးဝင်သည့် သတင်းအချက်အလက်များကို ပံ့ပိုးပေးပါ။
- လုပ်ဖော်ကိုင်ဖက်များ၊ အဖွဲ့အစည်းရှိလူများကို ကောင်းမွန်စွာပြောဆိုဆက်ဆံပါ။

Unacceptable Workplace Behaviours (အလုပ်ခွင်တွင် လက်သင့်မခံနိုင်သော အပြုအမူများ)

- **Bullying (ဖိနှိပ်ခြင်း/ခြောက်ခြင်း)**

- အင်အားသုံးခြင်း၊ ခြိမ်းခြောက်ခြင်း၊ အတင်းအကျပ်ချုပ်ချယ်စေခြင်း (သို့မဟုတ်) သူတစ်ပါးကို အနိုင်အထက်လွှမ်းမိုးခြင်းကို ဆိုလိုပါသည်။ ဒီအပြုအမူဟာ အလေ့အထသဖွယ်ထပ်ခါထပ်ခါ ပြုမိတတ်ပါသည်။ အတင်းအကြပ် ဖိအားပေးခိုင်းစေရသည့် ဝန်ထမ်းများသည် သူတို့ရဲ့ လုပ်ဆောင်ချက်များအပေါ် ယုံကြည်မှုကင်းမဲ့စေတတ်သည်။ လိုအပ်သည်ထက်ပိုပြီး ကျိုးနွံ၍ ထိပ်တိုက်ရင်မဆိုင်တဲ့သော ကိုယ်ရည်ကိုယ်သွေးများဖြစ်လာစေပါသည်။

- **Insubordination and Insolence (မနာခံခြင်းနှင့် ပမာမခန့်ပြုမှုခြင်း)**

- ပမာမခန့်ပြုခြင်းဆိုရာတွင် လက်အောက်ငယ်သားမှ ကြီးကြပ်သူအား အမျိုးမျိုးသော ဇာတ်ကားသည့် စိတ်ဆိုးစေသည့် အပြုအမူများပါဝင်ပါသည်။ ထို့ပြင် အဆင့်သိက္ခာမရှိသော စကားလုံးများသုံးနှုန်းခြင်း၊ အာဏာသုံးပြီးအတင်းအကျပ်ပြုမှုခြင်း၊ ခြိမ်းခြောက်ခြင်းများ ပါဝင်ပါသည်။ မနာခံခြင်းဆိုရာ၌ မန်နေဂျာရဲ့လမ်းညွှန်ချက်၊ စေခိုင်းချက်ကိုလိုက်နာရန် ငြင်းဆန်ခြင်း၊ ခေါင်းဆောင်၏လမ်းညွှန်မှုအတိုင်း လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်ရန် ငြင်းဆန်ခြင်းတို့ ပါဝင်ပါသည်။

Unacceptable Workplace Behaviours (အလုပ်ခွင်တွင် လက်မခံနိုင်သော အပြုအမူများ)

- Harassment (အနှောင့်အယှက်ပြုခြင်း)

- နှောင့်ယှက်ခြင်းဆိုသည်မှာ ခွဲခြားဆက်ဆံခြင်းတစ်မျိုးပင်ဖြစ်သည်။ ဤတွင် စိတ်အနှောင့်အယှက်ဖြစ်စေသည့် ဂုဏ်သိက္ခာထိခိုက်ပျက်ပြားစေသည့် မလိုလားသော ရုပ်ပိုင်းဆိုင်ရာ(သို့)နှုတ်အားဖြင့် ပြောဆိုဆက်ဆံခြင်းများ ပါဝင်ပါသည်။ နှောင့်ယှက်မှုဆိုသည်မှာ အချိန်တိုင်းဟန့်တားရမည့် အပြုအမူဖြစ်သည်။ လူမျိုး၊ အသက်အရွယ်၊ ကျား/မ၊ စရိုက်သဘာဝကိုအခြေခံ၍ တစ်စုံတစ်ဦးကို ခွဲခြားဆက်ဆံခြင်းသည် လက်မခံနိုင်သော အနေအထားပင် ဖြစ်သည်။ အဘယ်ကြောင့်ဆိုသော် လုပ်ငန်းခွင်ဆိုင်ရာယဉ်ကျေးမှုအရည်အသွေးကို ဆိုးဆိုးရွားရွားထိခိုက်စေ သောကြောင့် ဖြစ်ပါသည်။

- Bad Manners

(ညံ့ဖျင်းသောအစဉ်အလာစည်းကမ်းများ၊ အပြုအမူများအရ ဖြစ်လာတဲ့ ကျယ်ပြန့်စွာလွှမ်းမိုးနေသော မကောင်းတဲ့ စရိုက်လက္ခဏာများဖြစ်ပါသည်။)

- ဥပမာ - လုပ်ငန်းခွင်မှာမသပ်မရပ်ရှုပ်ထွေးအောင်ပြုလုပ်ခြင်း၊
- အလုပ်ခွင်(သို့)အစည်းအဝေးများသို့ အမြဲနောက်ကျပြီးမှရောက်ရှိခြင်း၊
- လုပ်ငန်းခွင်မှ ပစ္စည်းများကို အလွဲသုံးစားပြုခြင်း၊
- လုပ်ဖော်ကိုင်ဖက်များ(သို့မဟုတ်)ပြင်ပနည်းသည်များကို ရိုင်းပျူစွာဆက်ဆံခြင်း၊
- ကိုယ်ကျင့်တရားဆိုင်ရာကျင့်ဝတ်များချိုးဖောက်ခြင်းစသည်ဖြင့်။

ကောင်းမွန်သော လုပ်ငန်းခွင်ဖြစ်စေရန်အခြေခံအချက်များ

- အချင်းချင်း အပြန်အလှန် လေးလေးစားစားဆက်ဆံခြင်း၊
- လုပ်ငန်းခွင်ဆိုင်ရာ ကျင့်ဝတ်များကို လေးစားလိုက်နာခြင်း၊
- စစ်မှန်ပွင့်လင်းသော ဆက်ဆံရေးရှိခြင်း၊
- ဘေးအန္တရာယ်ကင်းရှင်းသော လုပ်ငန်းခွင်ဖြစ်ခြင်း၊
- ဂုဏ်သိက္ခာနှင့် စိတ်ပိုင်းဆိုင်ရာ လုံခြုံမှုအပြည့်အဝရရှိသော လုပ်ငန်းခွင်အဖြစ် ဖန်တီးပေးနိုင်ခြင်း။